

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL**

**“INFLUENCIA QUE GENERA LA EXPERIENCIA LABORAL PREVIA EN UNA
OFICINA, EN LAS LABORES DOCENTES: UN ESTUDIO DE
INVESTIGACIÓN CON ESTUDIANTES EGRESADAS DE LA ESCUELA DE
SECRETARIADO PROFESIONAL ENTRE LOS AÑOS
1999-2003 QUE TRABAJAN COMO DOCENTES”**

**Bach. Shirley Aguilar Trejos
Bach. Grettel Lobo Córdoba**

**Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con
Énfasis en Investigación**

Campus Omar Dengo, Universidad Nacional

2006

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA
TRIBUNAL EXAMINADOR	viii
DEDICATORIAS	ix
AGRADECIMIENTOS	x
PRESENTACIÓN	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. JUSTIFICACIÓN	17
1.2. Objetivos	20
1.2.1. Objetivo General	20
1.2.2. Objetivo Específico	20
1.3. Planteamiento del problema	20
1.4. Descripción	21
CAPÍTULO II. REFERENTE TEÓRICO	23
2.1. Educación	24
2.1.1. Concepto de educación	24
2.1.2. Pilares de la Educación	27
2.1.3. Proceso de Enseñanza y Aprendizajes	29
2.1.4. Aprendizaje	30
2.1.5. Teoría del Aprendizaje	31
2.1.6. Aprendizaje Significativo	34
2.1.7. Enseñanza	38
<u>Enfoque Constructivista</u>	40
2.2. Elementos de la Educación	43
2.2.1. Alumno	47
2.2.2. Docente	48
<u>Perfil</u>	49

<u>Características del Docente</u>	51
<u>Desempeño del Docente</u>	54
<u>Competencia</u>	61
<u>Funciones del docente</u>	62
<u>Relaciones Interpersonales entre profesor – alumno</u>	64
2.2.3. Ambiente	64
2.2.4. Currículo	67
<u>Objetivo</u>	69
<u>Contenido</u>	71
Evaluación	74
2.2.5. Planeamiento	78
2.3. Experiencia	79
2.3.1. Valoración de la experiencia	80
2.3.2. Expertos	85
2.4. Administración de Oficinas	86
2.4.1. Concepto	86
2.4.2. Funciones	87
2.4.3. Sistematización	88
CAPÍTULO III. REFERENTE METODOLÓGICO	96
3.1. Unidad de Análisis	101
3.2. Descripción de los participantes	103
3.3. Técnicas o instrumentos de investigación	104
3.3.1. Entrevista a Expertos	104
3.3.2. Grupo Focal	106
3.3.3. Observaciones	107
3.3.4. Cuestionarios	109
3.4. Triangulación	111
3.5. Validez y confiabilidad de la información que ofrecen los instrumentos	113
3.6. Categorías	114

3.7. Definición Operacional	116
3.8. Instrumentalización de las técnicas utilizadas	116
3.9. Tiempo	121
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS INTERPRETATIVO	122
4.1. Experiencia previa	124
4.2. Funciones Secretariales	131
4.3. Importancia y necesidades de la experiencia previa para la labor docente.	140
4.4. Beneficios y desempeño que le atribuye la experiencia en la oficina a la labor docente.	172
4.5. Aportes y estrategias de la experiencia previa en la oficina al planeamiento didáctico.	193
4.6. Desventajas de la falta de experiencia previa en la oficina para la labor docente.	212
4.7. Vocación un elemento indispensable en la labor docente.	216
CAPÍTULO V. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES	219
5.1. CONSIDERACIONES FINALES	220
5.2. RECOMENDACIONES	227
BIBLIOGRAFÍA	230
ANEXOS	237

TABLA DE CUADROS

CUADRO	PÁGINA
1. Hipótesis causal interviniente.....	115
2. Instrumentalización de las técnicas utilizadas en la investigación	118
3. Funciones secretariales básicas señaladas por profesoras con experiencia	133
4. Funciones secretariales básicas señaladas por profesoras sin experiencia	137
5. Opinión de expertas sobre importancia de la experiencia previa en la oficina para el desempeño docente.	143
6. Indicadores de la experiencia previa en la oficina en el desempeño docente.	148
7. Forma en que la facilitadora realiza la realimentación del tema anterior.	157
8. Evaluación de prácticas realizadas en clase por la facilitadora.	159
9. Manera en que la facilitadora da oportunidad a las y los estudiantes hagan preguntas.	160
10. Modo en que la facilitadora evacúa dudas a los estudiantes.	161
11. Técnicas utilizadas por las docentes para lograr mayor aprendizaje según opinión de estudiantes.....	163
12. Opinión de las y los estudiantes en cuanto a la explicación de la profesora (ejemplos reales).	165
13. Adaptación a la labor docente en forma efectiva.	170
14. Desempeño del docente en la clase.	176

15. Vacíos en algunos contenidos impartidos por la docente.	180
16. Explicación del tema con fluidez.	182
17. Funciones en la labor de oficina.	185
18. Supervisión del trabajo de los estudiantes durante la clase.	187
19. Estrategias metodológicas utilizadas para el logro de los objetivos.	196
20. Preparación del espacio de trabajo de acuerdo con el objetivo planeado.	197
21. Las clases son prácticas.	200
22. La profesora promueve la participación en el salón de clases.	202
23. Técnicas utilizadas por las docentes con y sin experiencia.	205
24. Contenidos adecuados para los y las estudiantes de secretariado.	210

TABLA DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico No. 1. Distribución de la población.	103
Gráfico No. 2. Funciones secretariales básicas señaladas por las profesoras con experiencia.	134
Gráfico No. 3. Funciones secretariales básicas señaladas por las profesoras sin experiencia.	138
Gráfico No. 4. Importancia de la experiencia previa en una oficina para el desempeño docente...	144
Gráfico No. 5. Indicadores de la experiencia previa en la oficina en el desempeño docente.	149
Gráfico No. 6. Desempeño del docente en la clase.	178
Gráfico No. 7. Técnicas utilizadas por las docentes con y sin experiencia.	206

TRIBUNAL EXAMINADOR

MSc. Ana Isabel Hidalgo
Representante del Decano,
Facultad de Ciencias Sociales,
Preside

Licda. Margarita Vargas Calvo
Directora, Escuela de Secretariado Profesional

Licda. Herminia Ramírez
Directora de la Tesis

Licda. Digna Hernández
Lectora

MSc. Ingrid Sánchez
Lectora

Bach. Shirley Aguilar Trejos
Postulante

Bach. Grettel Lobo Córdoba
Postulante

DEDICATORIA

A Dios que es fuente de vida.

A mis padres, mi esposo Henry por motivarme y animarme a crecer personal y profesionalmente. Para mis hijos Francisco Javier y Gloriana quienes me apoyaron incondicionalmente y me inspiraron a seguir adelante.

Shirley

A Dios por estar conmigo durante este tiempo y haberme brindado fuerzas para concluir esta etapa. “Dios es bueno, todo el tiempo”.

El desarrollo de este trabajo y el éxito obtenido se logró a través del amor, la paciencia y la confianza de mis padres y hermanos, a quienes les agradezco el ánimo en los momentos difíciles de este proceso.

Grettel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional, por abrirnos las puertas del conocimiento y brindarnos una mejor visión del mundo.

A la Licda. Hermina Ramírez por su guía y ayuda en la construcción de la investigación.

A la Licda. Digna Hernández por su apoyo incondicional para culminar esta meta.

A la MSc. Ingrid Sánchez por su colaboración en el transcurso de la investigación.

A cada uno de los participantes (docentes, estudiantes, administrativos, expertas) que con su apoyo hicieron posible la consecución de los resultados de la investigación.

A Shirley por su paciencia y por brindarme una oportunidad de compartir con ella esta experiencia y a su familia por abrirme las puertas de su hogar.

Grettel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional por abrir en su Campus la Escuela de Secretariado Profesional la cual en el transcurso del tiempo ha formado profesionales en docencia comprometidos para humanizar a las generaciones futuras.

A la Licda. Herminia Ramírez, por guíanos el camino durante la elaboración de la investigación.

A la Licda. Digna Hernández por su dedicación para lograr exitosamente la investigación.

A la MSc. Ingrid Sánchez por su ayuda en la elaboración de la investigación.

A todos los colaboradores que permitieron con sus aportes alcanzar los objetivos propuestos.

A Grettel por haberme dado la oportunidad de compartir con ella momentos alegres y difíciles en el proceso de esta investigación.

Shirley

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

La presente investigación es requisito para obtener el grado académico de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en Investigación, es el resultado del esfuerzo conjunto de participantes que a través de sus vivencias colaboran para el éxito de la misma.

Este trabajo estuvo dirigido a observar en qué medida la experiencia en una oficina, de un año como mínimo antes de la labor como docente, es determinante si se toma en cuenta que éste es el facilitador y guía del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se plantearon objetivos dirigidos a dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cómo influye la experiencia previa en la oficina en el desempeño de los docentes?. La investigación se realizó en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, y en particular con las egresadas de los años 1999 y 2003.

Se escogió este problema producto de la necesidad de muchas docentes, de contestar algunas incógnitas referentes a la principal categoría de esta investigación, “la experiencia” para realizar exitosamente su labor como educadoras, de ahí la búsqueda de un buen desempeño docente en educación comercial.

El trabajo que se realizó es factible, ya que la población meta, para la ejecución de las técnicas, así como la información que se obtuvo para el estudio, fue accesible. Los datos generales sobre las egresadas se tomaron de la base de datos de antecedentes de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Esta Unidad tiene a mano la información general básica para localizar a las egresadas con las características que la investigación requirió, para realizar el estudio y establecer la muestra.

Las técnicas o instrumentos que se trabajaron como fuentes de información para la investigación, se elaboraron de la mano de profesionales con experiencia, asimismo, el trabajo del grupo focal se efectuó con la ayuda de una experta en psicología de la Universidad de Costa Rica, que se especializa en el campo de trabajo en grupo y su selección.

Los datos que se obtuvieron por medio de las diferentes técnicas fueron relevantes en tres puntos específicos:

1. El docente por medio de esta investigación tomó conciencia de algunos factores positivos o negativos que influyen en el proceso de enseñanza, por medio de la categoría experiencia. Se pretendió que el educador tome parte en el proceso y visualice la influencia de ésta en el conocimiento, de acuerdo con los resultados del estudio. Los datos que se lograron de esta

investigación son de importancia para el facilitador, ya que se valora si esta etapa es necesaria (experiencia laboral previa para trabajar como docentes) para un profesional en el área de secretariado.

2. Los resultados de la investigación fortalecieron la conciencia del educador en áreas no tomadas en cuenta y reforzaron las que no se han enfocado con más énfasis, al considerar distintos factores (importancia de la experiencia, beneficios, aportes y desventajas) que puedan intervenir en el desempeño del educador. El conocimiento de los datos obtenidos en la investigación, ayudan a que el modelo neurolingüístico sea desarrollado con éxito al considerar los elementos que intervienen en la educación y a la vez orientar el proceso.

Los resultados que generó la investigación son relevantes si se maximizan los positivos, o si minimizan los negativos, según sea su concepción para mejorar el desempeño de los educadores de la especialidad, así como del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante mencionar que las investigaciones toman parte elemental en los diferentes programas para las capacitaciones de profesores en la educación de este país.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación¹

En los últimos tiempos, el educador ha sido tema de estudio, en conjunto con los diferentes elementos que intervienen en el proceso educativo y los distintos enfoques de la pedagogía. Ha aumentado la necesidad de investigar agentes que interfieren intrínsecamente en el docente (en este caso experiencia previa), para determinar si el proceso no se lleva a cabo de la mejor manera y por ende no existe un conocimiento significativo. Ésta y otras investigaciones pretenden estudiar diferentes categorías, que permitan identificar factores que construyan el desarrollo pleno del proceso enseñanza y aprendizaje, para que así se genere un conocimiento apegado a la calidad educativa en busca de seres pensadores y creadores; "...el fin de la educación sugiere un orden, metas, objetivos y propósitos, por tanto, cuando tenemos fines, queremos resultados esperados." ("Fines ...", 2005, párr. 6).

No es con una simple transmisión de información como el educando obtiene un conocimiento significativo. El docente debe proporcionarles las herramientas idóneas que contribuyan al buen desempeño de las labores secretariales, preparándolos para el futuro.

¹ Las autoras de este informe estamos concientes del carácter sexista de nuestro idioma, así como del uso que se le da, sin embargo, por razones prácticas desde la perspectiva de las autoras como de los lectores, obviamos la constante referencia al masculino y femenino en los casos requeridos.

Este estudio propone la categorización de la experiencia laboral previa en una oficina en el desempeño docente, antes de integrarse a las aulas y determinar si es importante o no, en el proceso de enseñanza y aprendizaje (aprendo y práctico el nuevo conocimiento o la trascendencia que tiene el mismo en el desarrollo de una clase).

El desempeño docente está relacionado con una serie de elementos presentes en este proceso que son fundamentales para alcanzar el éxito en el aula. Los pedagogos Oscar Saénz (1986) e Imedio G. Nérici (1973) indican como elementos de la educación los siguientes: el currículo (objetivos, contenidos y evaluación), los métodos y técnicas didácticas, el material didáctico, los incentivos motivacionales para el personal docente y el alumnado, los recursos físicos (planta física, mobiliario, libros de texto, equipo), otros como la gestión administrativa, formación y capacitación académica de los profesores y la relación institución-comunidad. Todos estos elementos son trascendentes en el desempeño docente, para cumplir con calidad los objetivos de la educación.

Uno de los elementos importantes que integran el proceso enseñanza aprendizaje lo constituye la *formación docente*, es por ello que este aspecto se toma en cuenta en esta investigación para que se logre el éxito del proceso. Nos referimos a este elemento como “educación general o enseñanza de una actividad”. (Diccionario

Enciclopédico SALVAT, p.628). Entiéndase como educación general la orden de aspectos profesionales y valores que ayudan a la formación docente y enseñanza de una actividad dirigida a la especialidad de secretariado. La formación de los educadores es una tarea difícil y mucho más la de formar. Es necesario que el educador tenga presente el papel que juega en la vida de las personas que los rodean y quienes está formando.

Con este fin, la presente investigación ayuda a que los futuros profesionales tomen decisiones pertinentes con respecto a su formación, tanto académica como vocacional; así como que los docentes analicen la importancia de su buen desempeño en el aula para las personas que está educando.

La proyección estimada para este trabajo implica que los encargados de la especialidad de secretariado en el Ministerio de Educación Pública (M.E.P.) y otras entidades relacionadas con el área secretarial, consideren el cumplimiento de esta investigación como objeto de estudio a la hora de reclutar o nombrar personal para impartir clases en los diferentes centros educativos del país, en busca de una educación o proceso de aprendizaje en mejora continua.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

“Analizar la influencia que genera la experiencia laboral previa en una oficina, en las labores como docente: un estudio de investigación con estudiantes egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional entre los años 1999-2003 que trabajan como docentes”

1.2.2. Objetivos específicos

1. Distinguir la importancia del trabajo previo en una oficina para un profesional en la especialidad de Secretariado
2. Determinar si la experiencia previa en la oficina contribuye en la labor docente.
3. Identificar funciones que intervienen para que la experiencia secretarial en una oficina sea de beneficio o no para un (a) docente de la educación comercial.

1.3. Planteamiento del problema:

¿Cómo influye la experiencia previa en la oficina en el desempeño docente de las egresadas en el área de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional entre los años 1999-2003?

1.4. Descripción

En el desarrollo de la investigación se amplían conceptos y teorías que ayudan a dar respuesta a los objetivos. Entre los conceptos básicos que guían este trabajo se encuentran: educación, proceso de enseñanza y aprendizaje, elementos de la educación (docente como elemento fundamental de la investigación) y funciones secretariales.

Se analizan las técnicas utilizadas y su importancia a través del proceso de la investigación, además de la descripción de los participantes para tener un amplio panorama del trabajo por realizar.

Dentro del análisis se desarrollan los resultados que arrojan los instrumentos aplicados. Los profesionales en educación comercial se clasifican en docentes con experiencia y docentes sin experiencia previa en la oficina, por lo que se consideran los datos proyectados según las categorías establecidas para este trabajo, de modo que sus respuestas se unen con información brindada por estudiantes y expertos en el tema.

La importancia de esta investigación radica en que nutre de información relevante acerca de la experiencia previa del docente en la oficina, y a su vez, permite observar si esta categoría es útil para que el facilitador se desempeñe adecuadamente en el aula..

Finalmente, con el propósito de que el lector conozca el proceso paso a paso de este trabajo, se describe el contenido de cada uno de los capítulos que conforman el documento.

Capítulo I: Brinda una visión amplia al lector sobre el por qué de la investigación, de los objetivos propuestos y la identificación de las categorías por trabajar.

Capítulo II: Referente teórico, proporciona información acerca de las diferentes etimologías que integran los conceptos ligados con el desempeño docente y la experiencia previa, hilos conductores de la investigación, que ayudan a dar respuesta al problema planteado.

Capítulo III: Referente metodológico, esta sección sirve como preámbulo para que tanto el investigador como el lector tengan referencia de las diferentes técnicas que se trabajan para construir el proceso y lograr la consecución de la información.

Capítulo IV: Análisis interpretativo, a través del desarrollo de las técnicas mencionadas se analizan los datos arrojados por los participantes y se seleccionan según las categorías establecidas.

Capítulo V: Consideraciones finales, en este apartado llegamos a los logros obtenidos a través de todo el proceso expuesto en la investigación.

CAPÍTULO II

REFERENTE TEÓRICO

REFERENTE TEÓRICO

2.1. Educación

2.1.1. Concepto de educación

Etimológicamente el término educación proviene del latín educare, que quiere decir criar, alimentar, nutrir y exducere que significa llevar a, sacar afuera. Inicialmente estas definiciones fueron aplicadas al cuidado y crianza de los niños (“Educación ...”, 2005, párr.10).

Platón (filósofo ateniense), define la educación como un proceso de perfeccionamiento y embellecimiento del cuerpo y del alma (“teoría ...”, 2005, párr.5). Este filósofo se encarga de destacar las tres funciones principales de la educación, que a pesar de haberse hecho hace más de 20 siglos, aún están vigentes; estas funciones son:

- La formación del ciudadano
- La formación del hombre virtuoso
- La preparación para una profesión

La educación al ser estratégica es dinámica. La dinámica en la educación hace que el conocimiento sea evolutivo. Las grandes transformaciones experimentadas en el siglo XX dieron como resultado una mayor demanda de conocimientos con estándares de calidad altamente competitivos.

El Sistema Educativo Costarricense toma en cuenta que la educación es un proceso que incluye un desarrollo cognitivo y psicosocial. Desde una perspectiva pedagógica el contexto educativo está compuesto entre otras cosas, por aquellas características económicas de los alumnos, por la estructura y conformación familiar, por la procedencia étnica, por el nivel educativo de los padres y madres de los estudiantes, características que favorecen o desfavorecen los procesos educativos. En este contexto también está determinada la ubicación geográfica de la institución, sus facilidades y posibilidades de infraestructura básica, tales como: transporte, seguridad, y otros. Todas las características mencionadas deben considerarse como factores que intervienen en el momento de la práctica educativa concreta.

A este conglomerado de aspectos se agrega el desafío tecnológico que nace a mediados del Siglo XX, así como la globalización, diversidad cultural y nuevos roles, tanto para el hombre como para la mujer. Desde el punto de vista educativo estos desafíos son procesos de transformación estructural de fondo significativos, y no sólo de forma. En cuanto al aspecto tecnológico, en el contexto educativo se deben maximizar los recursos pedagógicos, y crear facilidades de comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

En el marco de la globalización económica lo educativo promueve un cambio significativo, ya que obliga a modificar el currículo para brindar eficiencia en el logro del proceso de enseñanza y aprendizaje, pues se

han abierto las fronteras intelectuales y se hace necesario brindar al educando una mejor perspectiva educativa.

La educación, si la vemos desde un punto de vista coloquial, es como un juego de video, donde para ganar, es necesario estar pasando una serie de pantallas, cada una con grados mayores de dificultad. Quien no pasa la primera pantalla no podrá acceder a mayores grados de satisfacción, y a la vez de dificultad dentro del juego.

Al pasar cada vez más pantallas dentro del juego se encuentran sistemas de mayor dificultad, que al ser superadas por el estudiante se vuelve cada vez más diestro. Esto es así porque la mayoría de los códigos y mecanismos utilizados empiezan a volverse conocidos y hasta repetitivos en su uso. De la misma manera que se comportan los juegos de video se comporta la educación, pero en un grado más complejo por ser un plan estratégico a largo plazo.

La educación produce año tras año en los individuos que van superando las pantallas, (superando sus diferentes grados de escolaridad) la adquisición de mayores grados de conocimiento; esto es así porque la educación forma capital humano en potencia para el desarrollo social de las naciones.

Con base en el ejemplo anterior, tenemos que: La educación es un plan de aprendizaje que optimiza la inteligencia que hombres y mujeres poseen internamente, e involucra la asimilación de un gran conjunto de conocimientos cada vez de mayor actualización e importancia intelectual.

El planteamiento de Kotler sugiere que en la educación intervienen una serie de actores sociales que influyen positiva o negativamente en los educandos, por ser la mayor parte de nuestro comportamiento aprendido.

Entre los actores que influyen en la educación tenemos a la familia, la escuela - el colegio, la universidad y otras instituciones de enseñanza pública o privada, así como todo tipo de capacitación que se reciba por medio de foros, seminarios, congresos u otros medios de comunicación e información.

2.1.2 Pilares de la educación

El docente debe cimentar su trabajo en los pilares de la educación como herramienta para la ejecución del proceso, a saber:

- Aprender a conocer, combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias. Lo que supone, además, aprender a aprender para aprovechar las posibilidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.
- Aprender a hacer, a fin de adquirir no solo una calificación profesional sino, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones, así como trabajar en equipo.

- Aprender a vivir juntos, desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.
- Aprender a ser, para que florezca mejor la propia personalidad y estar en condiciones de actuar con creciente capacidad de autonomía de juicio y de responsabilidad personal.

Esto es educación: formar, desarrollar y capacitar todos y cada uno de los aspectos de la personalidad del individuo, para hacerlo productivo tanto a nivel personal como profesional, individual o en conjunto, como hombre/mujer o como ciudadano.

En el aspecto social, el contexto educativo determina el espacio macro y micro en donde se desarrolla y ejecuta la labor educativa. El espacio macro, indica el papel de la educación donde intervienen todos los elementos sociales (sobresalen la familia, la iglesia, la escuela, la comunidad) y se facilita la preservación cultural.

El espacio micro, se refiere a las vivencias como lo son: patrones culturales, formas de gobierno, definición de roles y de estereotipos individuales y grupales, que tienen lugar en el centro, en el cual se da una cultura dinámica cambiante que deben asimilar los actores institucionales. Todo grupo social tiene diversas formas de organización; una forma básica de asegurar su existencia, es la educación, y ésta como fenómeno social genera un currículo que responde a su disposición económica, religiosa, política y cultural, entre otras. Un principio fundamental del

papel social de la educación es transformar al individuo según se mejora su nivel cultural.

2.1.3. Proceso de enseñanza y aprendizaje

El proceso de enseñanza y aprendizaje se define como un proceso complejo en el que se imparten conocimientos que inducen al cambio, (aprendizaje cognitivo) Martín expresa: “siempre que el ser humano aprende algo en alguna medida cambia” (Martín, 1987,p.44). En ese sentido, para que el ser humano transforme su forma de actuar debe recibir conocimiento, es así como la enseñanza y el aprendizaje van de la mano.

La enseñanza implica que tanto los profesores como los contenidos brinden al educando al cumplimiento de los objetivos. De ahí que la enseñanza inicia por los contenidos, como base para lograr los conocimientos que el sistema educativo ha priorizado. El aprendizaje implica una integración de cambios cognitivos, afectivos, psicomotores y a la vez cívica (formación integral), y conducir a los estudiantes a proponerse nuevas metas que propician su propio aprendizaje.

La calidad de la educación para la vida y la formación para el trabajo, hace que el educador lleve consigo la responsabilidad de ejecutar el proceso de enseñanza y aprendizaje con excelencia, buscando la calidad en todas sus áreas. Un sistema de calidad educacional e integral es aquel que cumple con las finalidades para las que está destinada: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y, aprender a vivir juntos cuidando del medio. (Conferencia Mundial, 1990. p. 157).

2.1.4. Aprendizaje

El vocablo aprendizaje se deriva del latín “apprehender” que significa “adquirir”, y constituye el objetivo principal de la enseñanza. Supone un cambio relativo permanente en la capacidad humana en el proceso de desarrollo, tal como se señala “Todo aprendizaje no es más que el resultado del esfuerzo de superarse a sí mismo, venciendo obstáculos”. (Nérici, 1973, p. 213).

Philip Kotler considera que "El aprendizaje describe los cambios en la conducta de un individuo, surgidos de la experiencia, ya que es aprendida, la mayor parte, del comportamiento humano".

Según el autor, el aprendizaje es una construcción de conocimientos significativos que ayudan al desarrollo integral del educando y fortalece la sistematización de la información obtenida, lo que forma seres constructores de su propio conocimiento.

El aprendizaje es la modificación de acciones que conducen a un mejoramiento de resultados. Además, no es sencillo de interiorizarlo, ni es un asunto fácil de transmisión, internalización y acumulación de conocimiento, sino un proceso activo de parte del alumno en enlazar, extender, restaurar e interpretar; desde ahí los profesores ayudan al desempeño del alumno en la construcción, pero no proveen información en forma explícita (Tharpe y Gallimore, 2005, párr.3).

La formación docente está vinculada con la construcción del conocimiento; esto implica que debe tomarse en cuenta a los protagonistas de dicho proceso, como lo son el alumnado y el personal docente, que a través de su práctica, refleje la importancia de su papel como intermediario del conocimiento, y mediante la instrucción logre concatenarlo con los intereses propios de los alumnos y de la institución en la que se desempeña.

Si se visualiza la docencia, ésta se desarrolla bajo circunstancias no favorables, en algunos casos, como para realizar la formación de los futuros profesionales que la sociedad requiere, ya que se ve influenciada por factores de tipo social e institucional que se reflejan directa y determinadamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por tanto, debe recuperarse la docencia mediante la profesionalización de la misma, con lo que se logra de esta manera, una calidad académica que contemple los actores de la educación.

2.1.5. Teorías del aprendizaje

Diversas teorías nos ayudan a comprender, predecir, y controlar el comportamiento humano, y tratan de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento. Su objeto de estudio se centra en obtener destrezas y habilidades, en el razonamiento y en la adquisición de conceptos. Éstas comenzaron a desarrollarse en Inglaterra entre los siglos XVIII y XIX, desde entonces se han dado cambios en ideas originarias. Por ejemplo,

para (Nérici 1973, p. 213), todo aprendizaje tiene características comunes: implica una actividad del sujeto para lograr determinados objetivos, requiere ciertas condiciones internas: motivación, capacidades, experiencias previas y requiere además, ciertas condiciones externas configuradas por los distintos elementos de la situación de aprendizaje, no obstante, puede afirmarse que cada aprendizaje tiene características propias.

Algunos de los representantes de las teorías del aprendizaje son:

- Conductismo de Skinner: Él distingue dos clases de comportamiento, una es el proceso por factores condicionantes y el provocado por determinados estímulos. En síntesis, el comportamiento es determinado por estímulos positivos que conducen al sujeto a aprender una conducta deseada, se sabe que lograr esta conducta requiere de tiempo.
- Teoría psicogenética de Piaget: Aborda la forma en que los sujetos construyen el conocimiento, se toma en cuenta el desarrollo cognitivo. Este pensador ateniense trabaja analizando los procesos que utilizan los sujetos en la resolución de tareas, y a su vez hace notar la influencia de muchos de los modelos instruccionales de inspiración cognitiva. Piaget se centra en el análisis de la evolución de las estructuras cognitivas a lo largo del desarrollo del niño, al papel activo que

otorga al alumno en la construcción del conocimiento, en cada paso del proceso de aprendizaje.

Esta teoría explica el desarrollo de la inteligencia; así por la asimilación de la realidad y la acomodación a la misma. La organización de los datos por su parte, es la función que sirve para estructurar la información en las unidades que van a configurar los esquemas de conocimiento. Este pensador enfatiza el proceso como individual, en el que existe una construcción del conocimiento y se destaca el desarrollo sobre el aprendizaje.

- Teoría de Bruner: Defiende el aprendizaje comprensivo con lenguaje que conduce a la reflexión. Para él, el individuo da importancia al medio en el que se desenvuelve cuando relaciona los estímulos, codifica los datos sin relación y logra generalizar la estructura de las materias, y consigue comprender las relaciones que existen entre los conceptos. El se ocupó de especificar el papel del profesor o de la madre (en el caso de los bebés) como organizadores de las actividades. Para ello utilizó la metáfora del andamiaje; que consiste en “construirle andamios al aprehendiente para que pueda moverse con libertad en el proceso de enseñanza y aprendizaje”.

Estas teorías guían al individuo en la ejecución de sus funciones, con el objetivo de que el conocimiento sea impartido con éxito en todas sus etapas.

2.1.6. Aprendizaje significativo

El aprendizaje significativo busca entre otros aspectos romper con el tradicionalismo memorístico que busca y desarrolla la retentiva y la repetición. Además, se preocupa por los intereses, necesidades y otros aspectos que hacen que lo que el alumno desea aprender tenga significado y sea valioso para él, y despierte el interés por el trabajo y experiencias en el aula.

Es por todos conocido que si el aprendizaje se logra de modo memorístico y mediante la repetición, al poco tiempo se olvidará, ya que los nuevos conocimientos se incorporan en forma arbitraria en la estructura cognitiva del alumno, para integrar los nuevos conocimientos con los ya aprendidos; por ello, no conceden valor a los contenidos presentados por el profesor y solo estudian para el momento.

Por su parte el aprendizaje significativo, como se construye con base en lo que el alumno conoce, es una actividad que permite desarrollar habilidades y recordar con facilidad de manera activa tal actividad de aprendizaje.

Podemos caracterizar este aprendizaje por lo siguiente:

- Los nuevos conocimientos se fijan más fácilmente en las estructuras cognitivas del estudiante.
- Relaciona los nuevos conocimientos con los que previamente tiene el alumno.
- Toma en cuenta los intereses, necesidades y realidades del alumnado, porque los considera valiosos.

Las estrategias de aprendizaje son aspectos importantes por rescatar, ya que con éstas se logra que el estudiante en el proceso de enseñanza, cumpla los objetivos.

Así se evidencia en la siguiente cita:

...Las estrategias por lo tanto, ofrecerán una ...Las estrategias por lo tanto, ofrecerán una dirección general en cuanto a las metas de la educación. La meta última es crear las condiciones para que el aprendizaje constructivo ocurra, y guiar el proceso de dicho aprendizaje. (Rodríguez, 1998, p.14).

Cuando el docente practica esta estrategia debe presentar al educando contenidos y recursos que le permitan un aprendizaje significativo, brindándoles la oportunidad de demostrar tanto sus destrezas como sus limitaciones, lo que equivale a un mejor desempeño cognitivo. Como Mario Carretero (1993) lo indica: "la estrategia debe comenzar reconociendo los conocimientos previos que tiene el estudiante, ya que lo que se comprenda será lo que se aprenda y

recordará mejor porque quedará integrado en nuestra estructura de conocimiento". (Carretero,1993, p.21).

Si como educadores se logra estimular a los jóvenes con estas estrategias, se tiene la seguridad de que los educandos mostrarán interés por el trabajo en el aula, logrando con ello las siguientes ventajas:

- Que el alumno obtenga una retención más duradera. Este tipo de aprendizaje modifica la estructura cognitiva del estudiante mediante reacomodos de la misma, para integrar a la nueva información.
- Que el alumno adquiera nuevos conocimientos con mayor facilidad, y relacione los ya aprendidos con los nuevos, en forma significativa, ya que al estar claramente presentes en la estructura cognitiva se facilita su relación con los nuevos contenidos.
- La información reciente sobre los conceptos, se conserva y no se olvida fácilmente pues, ha sido de interés para el alumno.
- Es un aprendizaje activo, porque se construye con base en las acciones y las actividades de aprendizaje de los propios alumnos.
- Es personal, pues la significación de los aprendizajes depende de los recursos cognitivos del alumno, de sus necesidades, de su interés y de su realidad.

Si se considera la teoría de aprendizaje piagetiana, se brinda un aprendizaje significativo a los estudiantes, cuando se tomen en cuenta las competencias que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje; ya que éstas son elementos importantes que se desarrollan

a través de las fases del proceso y están en constante movimiento y descubrimiento de sus potencialidades.

De allí, Coll insiste que la clave del éxito de la educación está en la realización de un aprendizaje significativo, en el que el alumno construye la realidad atribuyéndole significado. El mismo autor (1995), plantea que la significatividad está directamente vinculada a la funcionalidad y dice que: "... cuanto mayor sea el grado de significatividad del aprendizaje realizado, tanto mayor será también su funcionalidad" (p.167).

Durante mucho tiempo se consideró el aprendizaje como sinónimo de cambio de conducta, esto, porque dominó una perspectiva conductista de la labor educativa; sin embargo, se afirma con certeza que el aprendizaje humano va más allá de una simple modificación de conducta, dándose significado a la experiencia.

Ésta no solo implica pensamiento, sino también afectividad y únicamente cuando se consideran en conjunto se capacita al individuo para enriquecer el significado de su práctica.

Para entender la labor educativa, es necesario considerar otros tres elementos del proceso educativo: los profesores y su manera de enseñar, la estructura de los conocimientos que conforman el currículo y el modo en que éste se produce, y el entramado social en el que se desarrolla el proceso educativo.

2.1.7. Enseñanza

La enseñanza está relacionada de manera directa con la educación, ya que enseñar no es una sola actividad; se enseña desde que se entra al salón de clases, cómo caminar, hablar, comportarse dentro del salón, desde saludar a la llegada al mismo, hasta cómo crear un ambiente donde el alumno aprenda.

Para comprender cómo se debe entender la enseñanza es necesario que se identifique correctamente y de manera muy clara lo que ésta significa, y sobre todo qué facultades del hombre son el objeto formal de nuestro cometido.

Para que ésta se pueda llevar a cabo de una manera correcta debe haber alguien que quiera aprender y que tenga la intención de hacerlo. Si no existe la intención de aprender, cualquier actividad que haga el maestro no será suficiente y difícilmente se dará el aprendizaje. Es importante que cuando se quiere enseñar, se prepare de manera exhaustiva lo que se quiere dar, se debe recordar a quién se está dirigiendo, en qué nivel, qué características presentan las personas que van a escuchar, aunque las facultades de todo ser humano sean el entendimiento y la voluntad, no a todos se les puede tratar de la misma manera.

La enseñanza no debe ser obligatoriamente exitosa, porque se puede enseñar durante todo un día, sin lograr nada, ya que los alumnos

están desmotivados, están desvelados, van llegando o se van de vacaciones, o simplemente no hay intención de aprender.

El hombre es un ser humano por naturaleza educable, y su educación involucra todos los aspectos morales, religiosos, valores y principios. El enseñar de manera adecuada, no implica necesariamente que se esté educando, pero si el alumno aprende, se está enseñando. Desde este punto de vista, el educador debe tomar en cuenta los conceptos de teoría y práctica.

Para María Mercedes Gagnetenen citado por el Ministerio de Educación Pública (MEP) (2000), *teoría* es: "...el conjunto de elementos y relaciones que representan conceptualmente aspectos de la realidad que proporcionando conocimiento acerca de la misma sugiere la práctica generadora de ella" (Gagnetenen, 1990, p.94p. 94). En realidad esta interrelación no siempre se establece en forma clara y adecuada, con frecuencia se da una aplicación mecánica de la teoría a la práctica, o sea, se toma la práctica como único criterio definido.

Algunos investigadores también consideran importante el concepto de *práctica*, Barrenechea et al. (1994) mencionado por el MEP (2000) lo conceptualizan como:

... una actividad intencionada que se sustenta en un conocimiento previo y que plantea lograr objetivos de transformación. Se trata de acciones desarrolladas por sujetos que a partir de determinada lectura de la realidad, identifican algunos problemas sobre los cuales están en condiciones de actuar. (Barrenechea et al., 1994, p.20).

A través de la historia, el hombre ha encontrado soluciones a los problemas que se le presentan en la vida, por lo que se consideran los conceptos de flexibilidad y adaptabilidad, que deben ir de la mano para lograr un buen desempeño docente.

La flexibilidad es necesaria en un mundo en constante cambio por lo que es oportuno tener una visión de futuro para favorecer a los educandos.

Por su parte la adaptabilidad implica ajustarse para aceptar en un 100% la situación actual, esto quiere decir dejar de hacer lo que se está acostumbrado para hacer algo distinto; en este tipo de situación influye la voluntad, la tolerancia y la inteligencia, características que deben transferirse a los estudiantes para que eviten la mediocridad y busquen el perfeccionamiento diario, enseñarles a adaptarse al cambio, a trabajar en equipo y a afrontar dificultades.

Enfoque constructivista

Es importante considerar los aportes del enfoque constructivista en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el cual se define como “un proceso complejo en el que se imparten conocimientos que conducen al cambio, por tanto, se orienta al educador para que mejore e innove la enseñanzas logrando aprendizajes significativos”.

El enfoque constructivista surge de la Reforma Curricular de España y los trabajos de Coll (1985,1989), además de las ideas de Piaget (1978).

Algunos autores, inclusive Piaget, hablan sobre el constructivismo y analizan de diferentes formas este enfoque, lo que permite llegar a un solo comentario: el planeamiento de éste es el individuo, es una construcción propia que se va produciendo como resultado de la interacción de sus disposiciones internas. Su medio ambiente y su conocimiento no son una copia de la realidad, por tanto son la construcción de conocimiento desde los recursos de la experiencia y la información que recibe.

Gracias a las teorías pedagógicas de Piaget, Brunner y Ausbel, ha habido un cambio radical en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Piaget pensador del siglo XX, ha contribuido a la enseñanza actual con su propuesta constructivista. Según él, el aprendizaje se logra cuando el individuo se desarrolla y se desenvuelve en el mundo que lo rodea. Para este pedagogo, en el proceso de aprendizaje se dan tres momentos importantes, como lo son:

- Asimilación: es la actividad intelectual fundamental del ser humano, cuando el docente brinda el conocimiento y el estudiante toma la información para sí mismo.

- Acomodación: es el proceso en donde se rompen viejos esquemas para adaptarse a los nuevos, para lograr un equilibrio entre ambos conocimientos.
- Adaptación: cuando un individuo ajusta sus pensamientos a las nuevas percepciones se adapta a los factores externos.

Para Piaget, el aprendizaje parte de las experiencias de los estudiantes, de ahí que el constructivismo está de acuerdo con el medio social y el conocimiento previo que éstos tengan.

La teoría piagetiana indica que el proceso de enseñanza y aprendizaje se realiza por medio de estrategias puestas en práctica en diferentes momentos, ya sea en una situación de aprendizaje repentina, en el desarrollo de la clase o de alguna técnica pedagógica planteada previamente.

El constructivismo vela porque el estudiante tome en sus manos el conocimiento y lo aplique a situaciones que simulan la realidad, lo cual es primordial en el desarrollo de los contenidos de la especialidad (en este caso Educación Comercial); creando en el estudiante el sentido común en el momento de responder a diferentes situaciones que se le presenten en la oficina. Acerca del mismo tema Molina indica:

En el desarrollo de este enfoque el educador toma un papel primordial, que no se puede dejar pasar. El docente pasa a ser un guía y facilitador del desarrollo crítico de los y las alumnas, jugando estos últimos el papel de creadores, comprometidos y dinámicos, (Molina, 2001, p.93).

El facilitador es un constructor de éxitos, es un profesional que recibe una situación, un objetivo curricular y con estos elementos, deberá acompañar a sus alumnos en sus respectivos procesos de desarrollo de conocimientos para que, individual y comunitariamente cumplan las actividades que se les planteen, al implementar y adecuar metodologías didácticas originales según las necesidades de los estudiantes.

Según Ausubel ,

... el educador logra que el estudiante aprenda a descubrir su propio conocimiento, mediante el trabajo con situaciones diferentes que se le presentan, aprende a formar su propio criterio tomando decisiones que generan seguridad en el alumno(a). (Ausubel, 1989, p.p1112-1113).

Esto lleva a considerar la importancia de que exista un equilibrio entre lo que se aprende y lo que se enseña.

De acuerdo con la idea anterior, para que se dé un aprendizaje significativo, es necesario utilizar diferentes enfoques que ayuden al docente a desempeñarse eficazmente. Según, Hidalgo (2005) “al impartir las clases se debe utilizar el enfoque ecléctico, es aquel que toma lo esencial de cada enfoque y lo pone en práctica”.

2.2. Elementos de la educación

Los elementos del proceso de enseñanza y aprendizaje son fuente primordial para mejorar el conocimiento. A continuación un concepto general de cada uno de ellos:

- a. Educando: Eje principal del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- b. Docente: Agente determinante para que el sistema educativo alcance metas satisfactorias con calidad. Guía y facilitador del conocimiento.
- c. Metodología: Técnicas utilizadas por el docente para alcanzar el cumplimiento de objetivos.
- d. Ambiente o contexto: Son los grupos de referencia (familia, amigos, vecinos), y factores (emocionales, económicos) que intervienen en el proceso.

El docente, los padres y cualquier agente que participe en la formación del educando, establece climas de aprendizaje, ya sea con orientación interna o externa que mejoren los logros y el aprendizaje en forma simultánea. Se ha demostrado definitivamente que el aprendizaje de los alumnos es afectado no sólo por sus motivaciones o autoconcepto, sino también por las expectativas de los profesores, padres y medio familiar que le rodea.

Es importante referirse a la Programación neurolingüística, ya que es un conjunto de medios de estudio de la comunicación y por ende el aprendizaje se convierte en algo más productivo, donde lo importante es saber qué hacer y cómo hacerlo en el tiempo y lugar adecuado.

La palabra Neuro implica que nuestro comportamiento proviene de procesos neurológicos ligados a percepciones sensoriales. Es decir, se conecta con el mundo a través de los cinco sentidos, se da "significación" a la información y se actúa según ello. La palabra Lingüística indica que se utiliza el lenguaje como medio de comunicación humana para organizar los pensamientos y conductas. Y Programación se refiere a los programas (de comportamiento) que se producen, entendiendo programa como el modo elegido para ordenar una secuencia de ideas y acciones con el fin de producir resultados.

Esta disciplina es esencialmente un modelo de comunicación efectiva, y es por eso que sus técnicas tienen aplicación en todos aquellos campos en que las personas se relacionan con otras, por ejemplo: educación, mejoramiento empresarial. (Sapetti, 2005, párr.6).

La percepción sensorial se convierte pues, en el punto de partida de esta herramienta de trabajo, percibir correctamente los procesos interiores es sumamente importante cuando se debe tratar con otras personas. Los signos a nivel visual son: la expresión del rostro (tono de los músculos cutáneos), el color de la piel, las claves de acceso visual, los movimientos, la postura. Los signos a nivel auditivo son: la calidad de la voz (tono, ritmo, volumen), la elección de las palabras y el contenido del discurso. A nivel kinestésico: toques, apretón de manos. ("Programa ...", 2005, párr.2).

En otras palabras el modelo neurolingüístico se refiere a la utilización de diversas estrategias metodológicas, con el fin de integrar los estilos de aprendizaje exitosamente.

Lo anterior justifica el siguiente planteamiento, en donde los autores se refieren a la inclusión de los elementos de la educación y su valoración dentro del mismo con el objetivo de observar su influencia dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para Mc Quiddy et al. (1995)

La evaluación de una persona por otra se remonta a los orígenes del ser humano. Éste por lo general ha considerado el valor de otros seres en una variedad de situaciones. La mayoría de las evaluaciones de este tipo, sin embargo, están hechas en forma casual y no sistemática; dándose poca consideración a los elementos importantes comprendidos en el proceso evaluativo. (Mc Quiddy et al., 1995, p.22).

En esta cita, los autores hacen referencia a la importancia de evaluar la labor educativa, tomando en cuenta que esta actividad se realiza desde tiempos muy remotos; además, señalan que en el proceso educativo la evaluación no se ha organizado totalmente, sino que ésta se ha tratado a la ligera, al no considerarse que es un sistema integral, en donde todos los elementos del proceso deben ser valorados, (educador, educando, contexto, metodología). Por tanto, es de vital importancia, que ésta pueda realizarse en forma planificada y sistemática para que tengan validez y aceptación los resultados obtenidos.

2.2.1. El alumno

Las investigadoras consideran al estudiante como el elemento principal del proceso educativo; naturalmente sin él no se podría hablar de educación. El educando es aquella persona con derechos y deberes que quiere aprender, que tiene un objetivo determinado, que debe exigir calidad en la enseñanza, pero también con necesidades afectivas que indican al docente que debe ser tolerante con su heterogeneidad.

En el sistema de educación costarricense existen objetivos bien estructurados que promueven la independencia, la creatividad, la capacidad de análisis y crítica en los alumnos, y que se conviertan en curiosos investigadores, en donde las tendencias pedagógicas constructivistas tienen papel activo, ya que se estimula en los alumnos la capacidad de construir nuevas estructuras conceptuales para el aprendizaje del nuevo contenido y la significatividad del mismo.

Para que el educando obtenga un desarrollo individual y plena integración en la sociedad, debe lograrse la mejora continua de todas y cada una de sus capacidades, de tal forma que converjan en un proyecto común, el *aprender*, al considerar que todo individuo es diferente en capacidades y motivaciones.

2.2.2 Docente

“Es aquel que debe tener una personalidad muy definida dotada de valores y entrega”, según experta, en entrevista realizada (2005).

Dentro de la teoría de la motivación, Maslow expuso que las necesidades humanas están organizadas y dispuestas por niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia, las clasifica como necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de autorrealización; cada una de ellas se activa cuando se satisface una necesidad inmediata.

Herzberg, explica el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, y los clasifica en dos factores: los que causan insatisfacción y los que producen satisfacción, ambos relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales involucran el sentimiento relacionado con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización.

Es importante tomar en cuenta la motivación en el desarrollo pleno del educador y su intervención en el proceso, con el fin de crear un espacio apropiado de análisis, reflexión y cambios referidos a su propia autoimagen y autovaloración con la de los alumnos.

Según este autor, cuando el docente se siente seguro de sí mismo, es capaz de motivar a sus estudiantes a descubrir nuevas formas de aprender, nuevas estrategias para resolver problemas, buscar objetivos propios para ser más independientes en su aprendizaje.

Todo esto, confirma que es necesaria una formación docente, tanto de los que se encuentran ejerciendo, como de los que se van a integrar como docentes en alguna institución educativa, y así responder de manera importante y con alto grado de competitividad profesional a las exigencias y necesidades sociales, institucionales e individuales.

Perfil del docente

El perfil es el conjunto de actividades, la dedicación de tiempo, esfuerzo, aptitudes y habilidades que deben poseer los trabajadores para desempeñar eficientemente los puestos.

La competencia profesional en el ambiente de la educación, es entendida como la continua renovación del conocimiento y capacitación en nuevas áreas, con el objetivo de ampliar el panorama de conceptos y de conocimientos a los estudiantes, permitiéndoles así una formación de calidad.

Por tal razón, los educadores comprometidos con la educación, deben asumir funciones como las siguientes:

- Consultor: a quien acuden los estudiantes en determinados momentos del aprendizaje.
- Especialista: organizar experiencias educativas que puedan ser integradas por los sujetos del aprendizaje.

Es por ello que el educador debe reducir la brecha entre las condiciones ideales y las reales del aprendizaje; ser capaz de

tolerar las diferencias y enfocar el proceso de aprendizaje de una forma flexible e ingeniosa, lo que permitirá al docente una gran capacidad de imaginación y creatividad con el fin de despertar en el alumno la posibilidad de dar respuesta y soluciones a nuevas realidades y problemas a los que pueda enfrentarse.

En síntesis, el nuevo rol del docente es el de orientar a las personas hacia las fuentes de conocimiento, ayudarles a organizar su aprendizaje.

El profesor debe tener el siguiente perfil:

- Mantener una actitud receptiva al cambio.
- Dominar las técnicas concretas para el aprendizaje.
- Retroalimentación constante del proceso.
- Dinamizar los trabajos en equipo.
- Ser un animador de esfuerzos, coordinador de la investigación.
- Facilitador del trabajo que lleve a la adquisición de conocimientos del grupo.
- Estimular la participación de los grupos y mantener una relación horizontal con las personas que forman el grupo y asociarlas a las tareas de aprendizaje.

El formador es un buen técnico, experto en competencias docentes como:

- Saber estar e interactuar con el grupo.
- Orientarles.

- Usar un lenguaje comunicativo e incentivador.
- Saber preguntar y provocar el diálogo abierto.
- Dominar técnicas de comunicación no verbal.
- Usar la evaluación como base para la adaptación constante del Sistema.

El docente en nuestros días debe permitir al estudiante desarrollar su potencial a través de su guía, con el desarrollo de las competencias en cada individuo, en busca de un proceso con excelencia.

Características del docente

Para lograr los objetivos de su intervención, el facilitador requiere el dominio de una serie de técnicas y habilidades que le permitan crear los espacios donde los individuos y grupos logren su auto-desarrollo. A continuación algunos conceptos del facilitador.

Hunter, et al. consideran que:

La Facilitación hace referencia al proceso - ¿cómo usted hace algo? - mejor que al contenido. Un facilitador es un guía de proceso, alguien quién hace más fácil un proceso o más conveniente. Facilitación es acerca de movimiento - mover algo de A hacia B: El facilitador guía el grupo hacia un destino. La facilitación hace más fácil obtener un destino acordado... The Art of Facilitation

Facilitar es utilizar algún nivel de conocimiento, intuitivo o explícito, de procesos grupales, para formular y realizar algún tipo de intervención procesal, formal o informal, con el fin de ayudar a un grupo a hacer lo que quiere o necesita, hacer para lograr lo que quiere o necesita lograr. (Ned Reute, 1999).

Las siguientes características son fundamentales para el buen desempeño del facilitador. ("Rol del docente...", s.f., 2000").

- Distribución del tiempo (adaptar el medio que dispone el grupo y los fines que persigue)
- Creador de un ambiente afectuoso, saludable y de bienestar.
- Brindar estímulos necesarios para el aprendizaje
- Mediador entre el estudiante y el conocimiento
- Facilitar estrategias para que cada estudiante construya su propio conocimiento.
- Rol de observador (relación de los estudiantes, referencias, reacciones, conocer al estudiante particular y grupalmente).
- Es auto-reflexivo.
- Sabe manejar la complejidad, la ambigüedad y la incertidumbre.
- Es visionario y se auto-percibe como agente de cambio y da ejemplo.
- Es guiado por valores definidos y conscientes. (Morea, L. 1997, párr.3)

Al analizar las diversas formas de aprendizaje, es necesario recalcar que si se quiere "facilitar" el aprendizaje de los alumnos, hay que transformarse en facilitadores y, para esto, nada mejor que recordar las diez sugerencias que nos entrega Carl Rogers, en el Capítulo "Facilitación de la enseñanza":

1. El facilitador tiene mucho que ver con establecer la disposición de ánimo general o ambiente de la experiencia del grupo o de la clase.
2. El facilitador ayuda a producir y clarificar los propósitos de los individuos de la clase y los propósitos más generales del grupo.
3. Él confía en el deseo de cada estudiante para implementar aquellos propósitos, que tengan significado para él como la fuerza motivacional detrás del aprendizaje significativo.
4. Se esfuerza por organizar y hacer disponible la más amplia gama de recursos para el aprendizaje.
5. Se considera a sí mismo(a) como una fuente flexible por ser utilizada por el grupo.
6. En respuesta a las expresiones del grupo-curso, acepta tanto el contenido intelectual como las actitudes emocionales, se esfuerza por darle a cada aspecto el grado aproximado de énfasis que tiene para el individuo o grupo.
7. Cuando se ha establecido un ambiente de aceptación en la sala de clases, el facilitador es capaz, en forma creciente, de transformarse en un estudiante participante, un miembro del grupo, que expresa sus puntos de vista.
8. Toma la iniciativa en compartir con el grupo -tanto sus sentimientos como sus pensamientos- de tal manera que no

exija ni imponga, sino que represente una manera personal de participación que los estudiantes pueden aceptar o no.

9. A través de la experiencia de la sala de clases, permanece alerta a las expresiones que indican sentimientos profundos o muy fuertes.

10. En su función como facilitador/a del aprendizaje, el facilitador se esfuerza por reconocer y aceptar sus propias limitaciones. (Rogers, 1996).

Desempeño docente

Chiaventao define el desempeño como: “el esfuerzo de cada individuo que está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependen del esfuerzo”, (Chiaventao,1993, p.262).

El desempeño se puede ver como la cantidad y calidad del trabajo realizado por un individuo, grupo u organización, el cual es necesario evaluar para mediar la efectividad del mismo en todos sus campos, con lo que logra la calidad en el servicio a los educandos.

Según A. I., Hidalgo (conversación personal, junio, 2005), el desempeño docente es “el conjunto de capacidades dígame habilidades, destrezas, valores afectivos, conocimientos que tiene una persona para ejercer la pedagogía.”

La evaluación del desempeño, es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de algunas personas. Podría afirmarse que ésta es una herramienta para mejorar la labor docente al satisfacer así las necesidades.

Se conoce como labor docente: a las actividades realizadas por el educador con el fin de favorecer el aprendizaje de sus alumnos. No se limita a sus actividades en el aula, sino que el profesor debe ordenar y organizar el ambiente, de tal manera que el alumno logre los objetivos planteados.

Entre los aspectos que favorecen el aprendizaje del alumno y que están íntimamente relacionados en el desempeño del profesor se encuentran:

- Aspectos pedagógicos de la actividad en el aula: la intención que debe tener todo profesor antes de impartir sus lecciones. Debe procurar que sus estudiantes alcancen los objetivos de aprendizaje esperados.
- Plan de clase: pensado en el interés del alumno, con el objeto de realizar una acción para alcanzar un propósito.
- Motivación: la enseñanza tendrá una mayor eficacia si los alumnos aprenden lo que les gusta por lo que llegan al aprendizaje efectivo o significativo.
- Rendimientos del estudiante: para lograrlo, el docente debe verificar si el método empleado le está dando los resultados

deseados, ya que su objetivo es conducir a sus estudiantes a tener un aprendizaje continuo, a que amen lo que aprenden.

- Desarrollo profesional: la sociedad requiere que los profesores posean una buena formación universitaria para que faciliten el desarrollo de sus estudiantes.

Al respecto, Delor indica que “mejorar la calidad y la motivación de los docentes debe ser una prioridad en todo los países” (Delor, 1996, p.163).

El logro de los objetivos planeados por cada docente, denominado productividad; también se puede visualizar como el resultado que se obtiene al dividir la cantidad producida y la cuantía de los recursos utilizados en el proceso productivo material, intelectual y recurso humano.

El uso de los recursos y los resultados que se obtengan de éstos, dependerá de la coordinación del docente, al desarrollar condiciones propicias y motivadoras, para que el proceso de aprendizaje alcance su propio avance.

La productividad vista desde la educación, trata de desarrollar el verdadero significado del aprender aprendiendo, por lo que es un proceso evolutivo y flexible según las condiciones del medio y del recurso que esté a disposición.

La educación es un proceso adaptable según las condiciones del medio y el recurso humano. Éstos a su vez deben adecuarse a los

cambios de forma integral, y proyectar las posibles implicaciones que éstas tengan en el desarrollo de la productividad de los estudiantes.

En la evaluación del desempeño docente, el proceso educativo, se debe enriquecer con aspectos metodológicos, pedagógicos, curriculares y personales del maestro de la época, y demandar una mayor preparación profesional del funcionario con el propósito de elevar la calidad educativa. Además, la importancia de recurrir al análisis de la valoración de la experiencia laboral del educador. Si bien es cierto que el conocimiento es necesario así como la vocación, ¿qué factores ayudan o nacen a partir de la experiencia vivida en el área de trabajo, no como facilitador del conocimiento, sino como transformadores del mismo?.

Los programas educativos deben proporcionar al alumnado la base necesaria para comprender cómo y por qué relaciona los nuevos conocimientos con los que ellos ya saben, y darles la seguridad afectiva de que son capaces de utilizar estos nuevos conocimientos en contextos diferentes. En muchas ocasiones los docentes no desarrollan en las instituciones educativas estas capacidades, y causan así insatisfacción en el individuo que ofrece la instrucción arbitraria, memorística y llena de palabrerías.

Terry y Franklin (1985), Alpande (1990) y Dessler (1991) coinciden en que la evaluación del desempeño consiste en comparar el rendimiento real del subordinado con los estándares determinados, por

medio del cual una organización documenta el cumplimiento de sus empleados en el cargo, así como su potencial de desarrollo, a través de la valoración periódica del desempeño en el puesto.

En cualquier proceso de evaluación, es importante analizar también el marco o perfil con el cual se compara a los individuos, es decir los criterios de desempeño; los cuales deben ser seleccionados previamente sobre la base del estudio.

Se puede comparar con los estándares desarrollados, por medio de tiempos de movimientos y la productividad; pero en este caso, el rendimiento de un individuo, se da en términos de calidad y cantidad. Sin embargo, en ciertos tipos de trabajos es insostenible confiar sólo en evaluaciones subjetivas.

Es importante hacer notar la relevancia de la evaluación del desempeño laboral del educador y sus contribuciones en el proceso, y tomar en cuenta la permanencia de la evaluación en todos los momentos, o elementos que coinciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Para que el rol del educador no sea tan cuestionado y estereotipado por diferentes personas.

Carranza, a través de sus investigaciones aclara que:

al educador, a lo largo de la historia, se le ha idealizado con distintos métodos: el histórico, basado en la historia para rescatar cualidades de personajes sobresalientes y convertirlos en modelos de docentes, el deductivo, que utiliza conceptos que fundamentan las características humanas requeridas por un educador y el inductivo, que analiza la realidad del educador para obtener aptitudes pedagógicas ideales. (Carranza, 1992, p.60).

Además, menciona las cuatro categorías descritas por Fritzell y Lafquis, que son:

1. Funciones relativas a la promoción del desarrollo social y emocional del alumno.
2. Funciones relativas a la promoción del desarrollo de conocimientos de los alumnos.
3. Funciones y aptitudes concernientes a materiales y metodologías.
4. Funciones concernientes al desarrollo de sí mismo y del centro educativo.

De acuerdo con lo estipulado por los autores; se puede establecer que el docente es un profesional con una gran cantidad de funciones, las cuales desarrolla dentro y fuera de sus contextos, para trascender así su labor de aula.

La sociedad ha evolucionado en términos de perfeccionamiento en todos los sistemas. El educativo no ha quedado a la expectativa en los cambios que se ejecutan día a día; todos los elementos de la educación han sido expuestos a estas nuevas normas de control de calidad. En nuestros días al docente se le demandan mayores funciones en ámbitos como: la investigación, la creatividad, la tecnología, las metodologías, las técnicas de enseñanza, además de capacitaciones constantes que le permitan renovar paradigmas pedagógicos

tradicionales. Sin embargo, en ocasiones, el verdadero valor de la función docente no es tomada en cuenta, ya que algunas de ellas no son visualizadas en el momento de calificar su labor.

La relación entre los rasgos de la personalidad y la evaluación del desempeño docente siempre han estado muy ligadas. Por un largo periodo, la evaluación se ha encargado de medir la eficiencia de la labor por medio de éstos y hoy son tomados en cuenta. Entonces se puede indicar que la forma de conducirse permite observar situaciones específicos, por ejemplo: si una persona es confiable, ambiciosa, leal o tímida. Éstas son algunas de las características relevantes para la ejecución del trabajo.

El problema de esta evaluación es que los rasgos o formas de conducirse no son estándares, sino que cada individuo tiene su propia forma de ser, aunque el instrumento en muchos casos no tenga validez, ya que todos los educadores son evaluados con un mismo método.

Según, Fallas, A., Herra, M., Páez, S., Zamora, R., los rasgos “son elementos fundamentales de la personalidad; tienen raíces tanondas que pocos individuos consiguen cambiarlos directamente o en medida significativa”. (Fallas et al., 1993, p.24). La evaluación permite determinar una política adecuada a las necesidades de la institución educativa y a su vez pretende utilizarla para:

- a) Mejoramiento del sistema educativo.
- b) Identificación de las fallas en el sistema.

- c) Adecuar el trabajo administrativo, pues se necesitará trabajar más con el docente.

Competencias

¿Qué son competencias? Desde inicios del enfoque de competencias, se han dado muchas definiciones que se orientan a destacar que las capacidades presentes en una persona, son las que permiten un desempeño diferenciador y exitoso, y consiste en una cualidad personal que permite a los trabajadores distinguir su trabajo de forma más exitosa que la de los demás compañeros.

Las competencias son individuales, lo cual quiere decir que no son imitables, sino que cada persona posee esa característica especial.

Asimismo, son medibles por cuanto son identificables a través de instrumentos especializados para tal fin.

McClelland define las competencias como:

... aquellas cualidades personales que permiten a una persona lograr resultados superiores en su trabajo con respecto a los compañeros que en principio realizan la misma función. Esta cualidad superior no está basada ni en un mayor conocimiento técnico ni en una mayor experiencia, sino más bien ligado a características personales, a sus competencias: aspectos basados en conocimientos y habilidades. (McClelland, 1998, p. 2).

Cabe señalar que las competencias se conforman de tres componentes básicos:

Conocimiento: Es toda aquella información principalmente técnica que se adquiere en forma teórica o empírica, que una persona necesita saber

para realizar un trabajo determinado. Se trata de la esfera cognitiva de la persona que le permite desarrollar labores, acciones o tareas que forman el SABER.

Habilidad: Es la capacidad que un trabajador utiliza para aplicar los conocimientos de forma destacada como producto de la práctica y del conocimiento. Puede hablarse de habilidades sociales y técnicas.

Actitudes: Son los factores de carácter interno y/o externo a la persona, que determinan que ésta se esfuerce por mostrar una competencia.

La competitividad en la educación se da entre la enseñanza pública y la enseñanza privada, porque ambas buscan posicionarse en el conjunto total de sus estudiantes; conocimientos con estándares altos de calidad, para que enfrenten exitosamente los retos que se les presenten en un mañana inmediato.

La Política Educativa Nacional (vigente) plantea: que la educación debe ser la solución para cerrar la brecha entre las demandas sociales de los costarricenses y la posibilidad de satisfacerlas, para procurar mejores condiciones de vida para todos, como de competitividad y eficiencia, que le permitan al país mantener los niveles de conocimiento y de desarrollo.

Funciones del docente

Una de las funciones prioritarias del docente es la de saber estimular el aprendizaje, conocer los métodos y poner en contacto a los

educandos con el mayor número posible de fuentes de información, así como facilitar la motivación para que el proceso se vea reforzado.

Principales funciones del educador:

- Descubrir necesidades y preferencias de los estudiantes que enseña y educa.
- Descubridor de los medios y fines más apropiados para una enseñanza eficaz.
- Crítico de su propia práctica y trabajo.

En síntesis, al educador se le demanda además de los conocimientos técnicos y profesionales, un dominio de aspectos sociales y emotivos, de modo que prepare a los alumnos para una integración y participación activa en la vida social y cívica.

El docente tiene distintas funciones de las cuales debe hacerse responsable, para el cumplimiento del trabajo. Entre ellas se destacan tres funciones básicas señaladas por Nérici :

1. Función técnica: el educador debe poseer conocimientos relacionados con la docencia y su área en particular. La preparación enmarcada en su disciplina o especialidad, así como áreas afines a la misma y a la cultura donde se desarrolla el proceso.
2. Función didáctica: las técnicas y métodos didácticos deben acompañar al docente en su labor en el proceso de preparación del estudiante para su conocimiento.

3. Función orientadora: el docente es un orientador del estudiante hacia la comprensión de su existencia y sus conflictos; para que logre realizarse e incorporarse a la sociedad responsablemente.

Relaciones interpersonales entre profesor y alumno

Estas son importantes en el proceso enseñanza y aprendizaje para animar al alumno a participar en las actividades escolares y hacerle sentir deseos de aprender y esforzarse por alcanzar los objetivos propuestos.

El trato entre docente y alumno provoca el éxito del proceso de enseñanza aprendizaje y le corresponde al profesor desarrollarlo en sus estudiantes de una forma permanente.

2.2.3 El ambiente

Los ajustes en cuanto a modificaciones y utilización de espacio y tiempo, son dirigidos por el docente. En la organización del aula o ámbito físico conviene que, el docente sea visionario al organizar el espacio utilizable para el desarrollo de las actividades.

La Sistematización de la Práctica docente para Mejorar la Calidad Profesional y de la Educación (SIMED), reafirma lo anterior en lo referente a que: “el mejor espacio físico, con el mejor diseño que se haya creado y con el mejor equipo que se haya incorporado, no será funcional,

si el docente no lo ajusta a la variabilidad de las experiencias educativas y a las necesidades individuales de los educandos”. (SIMED, 1995, p. 55).

El clima, las horas de luz solar, los periodos secos y lluviosos, son factores que influyen en momentos determinados en labores escolares. También, la ubicación del centro educativo con respecto a otras zonas así como la casa de habitación de los alumnos. Tiempo, es una variable de medición que el docente debe prever para cada una de las actividades. Depende de las horas lectivas, jornada de trabajo, atención al desarrollo psicobiológico del educando, al planeamiento de las actividades y a las necesidades de la escuela y de la comunidad.

Metodología y materiales

Los recursos disponibles en el centro educativo, el aula, la comunidad; deben ser visualizados en el planeamiento. Además, maximizar las habilidades y actitudes de los educandos. Este elemento de la educación ofrece al proceso y al docente la oportunidad de orientar adecuadamente los objetivos, contenidos, estrategias de mediación, los recursos y la evaluación, de tal forma, que el planeamiento permita crear las mejores condiciones para lograr satisfactoriamente los aprendizajes propuestos, y por ende responder a las necesidades de aprendizaje.

“El método es un conjunto de momentos y técnicas lógicamente coordinados para dirigir el aprendizaje del alumno hacia determinados objetivos” (Nérici, 1973, p. 237).

La técnica es el medio para alcanzar los objetivos. “es el recurso didáctico al cual se acude para concretar un momento de la lección o parte del método en la realización del aprendizaje” (Nérici, 1973, p. 237).

Los métodos y técnicas didácticas constituyen otro momento dentro del quehacer docente que se materializa en la decisión de qué métodos y técnicas son las más adecuadas para el desarrollo de los distintos contenidos en las diferentes materias.

A continuación se señalan algunos de los métodos y las técnicas más utilizadas por los docentes en sus lecciones:

MÉTODOS	TÉCNICAS
Magistral	Exposición
Participativo	Dramatización
Constructivista	Mesa redonda
	Estudio en grupos
	Proyectos

Fuente : Imedio Nérici, (1973)

La elección correcta y adecuada de los métodos y técnicas para orientar y materializar el proceso de enseñanza y aprendizaje debe realizarse en función del estudiante y de la materia que se está impartiendo. Es importante considerar la filosofía participativa y

el desarrollo crítico, en el que el docente asume un papel de orientador y supervisor dentro del proceso.

El material didáctico se visualiza como un recurso que el docente utiliza para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Fernández, A., Samarroa, J. y Tarín, L., definen material didáctico como: "... los soportes materiales en los cuales se presentan los contenidos y sobre los cuales se realizan las distintas actividades" (Fernández et al., 1987, p. 177).

Los materiales que utiliza el docente repercuten en el desarrollo de la materia y en la eficacia del programa educativo. La variedad y creatividad del uso de distintos materiales en cada uno de los contenidos, desarrolla en el educando interés en la lección. Los materiales más comunes son: la pizarra, el borrador, la tiza, los libros de textos, fotografías, carteles, mapas y láminas. El uso adecuado del material didáctico constituye un medio para desarrollar los métodos y técnicas que le permitan al docente despertar el interés de sus alumnos y alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.4 Currículo

Para la evaluación o estudio de los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, es necesario tomar en cuenta el currículo y los elementos que son: programa de estudio, objetivos, contenidos, métodos y técnicas didácticas y material didáctico. Estos se

evaluarán independientemente, para visualizar cada una de sus características.

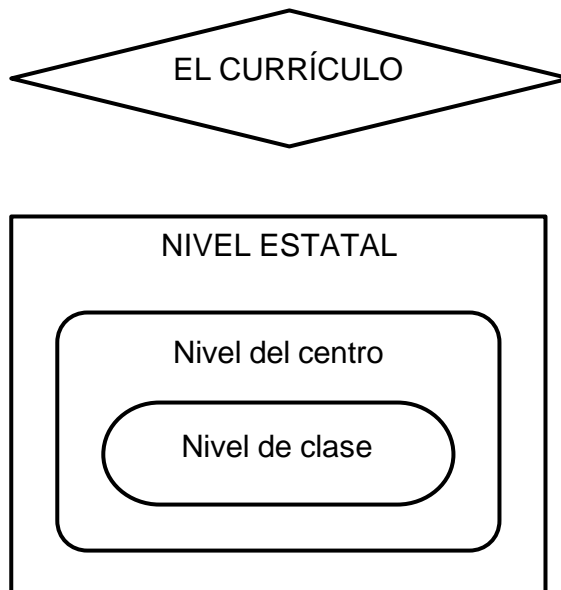
El currículo es:

... la totalidad de experiencias educativas (formativas e instructivas) que la institución le ofrece sistemáticamente al alumno desde que entra hasta que sale de ella. Diseñar esas experiencias, organizarlas, mejorarlas o actualizarlas es planificar o programar el currículum. (Saéñz ,1986 p.43).

Además, define el programa en su libro Didáctica General como:

un documento que expresa las orientaciones fundamentales para la puesta en práctica del currículo (...); se constituye en el instrumento que orienta al educador y a los educandos en la ejecución del currículo, o sea, en la planificación, vivencia y evaluación de las experiencia de aprendizaje. (Saéñz, 1986, p. 43).

En la planificación del proceso de enseñanza y aprendizaje se observan tres niveles: el **nivel estatal**, corresponde a las autoridades ministeriales que establecen los lineamientos que se deben seguir. El **nivel del centro**, corresponde a la Institución educativa que pone en práctica la política curricular estatal y el **nivel de la clase**, de este nivel el profesor es el promotor del programa de acuerdo con la política educativa, necesidades del centro educativo y de cada grupo de estudiantes.



Fuente: Imedio Nérci., (1973).

Los tres niveles mencionados anteriormente constituyen un todo integrado, pero para efectos de esta investigación se determina para la evaluación del desempeño docente el **nivel de clase** (institución, hogar, estudiantes y comunidad), que es donde el educador desarrolla su actividad.

El currículo está enfocado en el ámbito de las materias y las actividades en la clase. Esto es el programa de estudios, el cual es desarrollado a través de los objetivos, los contenidos y la evaluación.

Objetivos

El docente necesita conocer qué enseñar, por qué, a quién y cómo hacerlo, de tal forma que todo el proceso esté integrado en un solo fin.

La función principal es construir todas estas preguntas de tal forma que puedan ser contestadas, con base en el plan anual proporcionado por el Ministerio de Educación Pública para todas las instituciones. Por lo que es necesario su correcta elaboración y organización, porque es la esencia del proceso educativo hacia el cual se dirigen todos los esfuerzos del educador.

Los objetivos se definen también como los resultados que los alumnos deben adquirir al finalizar un proceso de aprendizaje; son las modificaciones de conducta que se espera que los alumnos adquieran como resultado de sus experiencias en situaciones concretas de aprendizaje. (Nerici, 1973, p. 27).

Es importante adecuar los objetivos a los siguientes cuatro ángulos:

- Al tiempo disponible: el objetivo debe dar forma al tiempo determinado para el proceso de enseñanza y aprendizaje e indicar principio, desarrollo y fin.
- Al programa: los contenidos son tomados del programa, por lo que el objetivo debe estar en función de éstos.
- Al medio: el contexto o características y condiciones que presenta el medio que rodea el proceso, deben estar contemplados en la elaboración de los objetivos, para obtener conciencia de la realidad del ambiente, y facilitar la integración del nuevo conocimiento.

- Al nivel mental de la clase: este elemento debe estar configurado de tal forma que abarque las necesidades de los alumnos, especialmente el cognoscitivo, integrando la igualdad de oportunidades, esfuerzo mental, para que haya aprehensión, comprensión e incite al reto.

Para el Ministerio de Educación Pública, cada plan de lección debe contemplar objetivos, que incluyan las siguientes áreas fundamentales: psicomotora, cognoscitiva y afectiva. Es función del docente dar a conocer a sus estudiantes los objetivos que se van a lograr en el desarrollo de la clase como elemento motivacional.

Los objetivos deben adaptarse al tiempo disponible, para poder llevarlos a cabo de manera que el estudiante obtenga un conocimiento significativo.

La falta de realización del plan de lección y del planeamiento permite que el proceso de enseñanza y aprendizaje pierda la perspectiva, lo que provoca que los estudiantes no satisfagan sus necesidades por completo.

Contenidos

Este elemento que integra el planeamiento, permite observar los conocimientos que domina el profesor y a su vez la materia que los estudiantes van a aprender. Éstos deben ir ligados a la elaboración de los objetivos. "... los contenidos dependen de la programación de los

objetivos, más aún, en sentido estricto los contenidos solo pueden ser aquellos que están en relación con la temática del objetivo” (Fernández et al. 1987, p. 114).

El docente debe motivar a los estudiantes en el inicio de cada uno de los contenidos, visualizándolos de tal manera que el educando sienta que el contenido es imprescindible en su formación tanto en la aprehensión de conocimientos generales, como de conocimiento de una profesión u oficio.

Los objetivos del planeamiento del profesor constituyen la base para el desarrollo de las clases y del proceso en sí, pero son los contenidos los que constituyen la materia prima para el planeamiento de los objetivos.

Este proceso de elaboración se presenta como eje primordial, desde hace mucho tiempo, como se interpreta en la siguiente cita:

La presentación de la materia constituye la primera fase de la enseñanza o de la dirección del aprendizaje propiamente dicho. La elaboración representa el paso siguiente en la cual el alumno va a trabajar con el material presentado, investigado, esquematizando, debatiendo, discutiendo, experimentando, verificando y otros. (Nérici, 1973, p. 233).

Para el orden específico de los contenidos, el docente debe orientarse por el programa, pero, a su vez debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: el alumno (eje principal del proceso), intereses, necesidades, nivel cognoscitivo, métodos, técnicas, recurso utilizados, tiempo, lenguaje y verificación para la reorientación del aprendizaje.

La integración de todos estos aspectos permitirá que el docente oriente su labor; a su vez, es necesario que el educador se pregunte, qué, cómo y el para qué de los contenidos.

Según la Política Curricular del Ministerio de Educación Pública, el contenido se desarrolla dentro de las situaciones de aprendizaje, donde las actividades para ser ejecutadas visualicen de manera global e integradora todos los pasos sobre el logro de objetivos". (M.E.P.,1994, IV).

El docente debe actualizar los contenidos, métodos, técnicas y recursos didácticos, ya que día a día se construyen nuevas necesidades en los estudiantes. Como se señala en el siguiente párrafo: "... hay que buscar estrategias para hacerlos más permanentes y para proveerle a la persona las armas que requieren para tener más efectivo acceso al saber". (Molina,1992, p. 11)

Esta recomendación, tiene como resultado la valoración de efectos obtenidos por el docente en clase. Si los resultados de X contenido utilizado con X técnica, resultó negativa en su ejecución, en su evaluación se corrigen y si el resultado es positivo se refuerzan, situación que conlleva a una realimentación y verificación del aprendizaje de acuerdo con lo planeado, por lo que se logra el mejoramiento continuo del proceso.

Evaluación

Un sistema basado en la valoración del desempeño, es aquel que tiene como objetivo desarrollar en el alumno habilidades intelectuales de orden superior, que le permitan analizar y resolver problemas, integrar variables, crear alternativas, tomar decisiones, utilizar la creatividad, asumir riesgos y evaluar la información y hechos dentro de un contexto humano, planear, organizar y realizar metódicamente investigación de excelencia, con el fin de que el estudiante, tome conciencia de su compromiso social en el área de investigación y formación frente a su rol como agente de cambio, en el área que se desempeñe.

Cronbach, define la evaluación como: “la recogida y utilización de información con el fin de tomar decisiones respecto a un programa educativo” (Cronbach, 1983, p.672). Otros autores coinciden en que la evaluación educativa es un proceso de delimitar, concebir, obtener y facilitar información para juzgar y orientar alternativas de decisión tan importantes como las promociones, transferencias y despidos (McDonald, 1983, Stufflebem, 1998, y Robins, 1987).

La evaluación es un proceso integrador, que da cabida a la observación de las actividades, intereses, hábitos de trabajo, desarrollo físico, ajustes individuales y sociales.

El SIMED, con respecto a la evaluación destaca, lo siguiente:

La evaluación es un proceso sistemático, integral, continuo que valora los cambios producidos en la conducta del estudiantado, la eficacia de las técnicas empleadas, la actuación del profesorado y otros factores que convergen en la realización del hecho educativo. (SIMED, 1995, p. 59).

Este elemento de la educación se caracteriza por ser un proceso continuo, porque el aprendizaje no se detiene, ni los resultados se logran aisladamente, su acción se integra permanentemente en el quehacer educativo. La acción del educador debe ser motivacional y su desempeño de calidad y esmero.

Al respecto, la Política Curricular enfoca la evaluación en términos de "... describir los procedimientos para evaluar cada uno de los objetivos y obtener retroalimentación inmediata (...), optar por técnicas de evaluación que permitan evaluar procesos y productos". (M.E.P.)

Los rubros de evaluación establecidos por el Ministerio de Educación Pública para evaluar la Educación Técnica, son los siguientes:

**RUBROS PARA EVALUAR EN LA
ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO**

RUBRO	COLEGIO TÉCNICO	COLEGIO ACADÉMICO
Trabajo Cotidiano	30%	40%
Trabajos Extraclase	10%	15%
Pruebas	50%	35%
Asistencia	5%	5%
Concepto	5%	5%
TOTAL	100%	100%

Fuente : Reglamento de evaluación de aprendizaje. MEP. Artículo No.29

En síntesis, la evaluación es la verificación del alcance de los objetivos. Además, contempla un sinnúmero de tareas entre las cuales están la creación de instrumentos de evaluación, la aplicación y revisión de éstos y el análisis de los resultados. El docente debe esforzarse por tomar en cuenta todos estos aspectos.

Si el currículo es una práctica, según (Grundy 1987, p. 68), quiere decirse que todos los que participan en ella son sujetos o elementos activos, no objetos.

El docente no solo toma en cuenta determinaciones respecto al conocimiento o de los componentes diversos que manifiestan en el currículo, sino que tiene obligaciones respecto de sus propios alumnos, del medio social concreto en el que viven y su cultura.

Otra función del docente es de mediador entre el currículo y el alumno. Cualquier estrategia de innovación o de mejora de la calidad de la práctica de la enseñanza, deberá considerar ese poder modelador y transformador de los profesores, por lo que obtiene dos posibles resultados: enriquecer o empobrecer las propuestas originales del currículo. Esta mediación se realiza tanto en el currículo como en el control de los estudiantes en las aulas.

Los profesores no deciden su acción en el vacío, sino en el contexto de la realidad de un puesto de trabajo, en una institución que tiene sus normas de funcionamiento.

El profesor también se enfrenta con una situación compleja e incierta, ya que debe aplicar teorías o técnicas estandarizadas, en el proceso de reflexión y de selección en las condiciones concretas de la situación práctica. Su experiencia previa sirve, como también sirve el conocimiento de forma automática.

La modelación del currículo es el campo donde el docente mejor puede ejercer sus iniciativas profesionales, fundamentalmente en la estructuración de actividades, en la adaptación de los contenidos, limitada más directamente por su formación y capacidad que por los condicionamientos externos.

Schwille considera que el profesor es quien, en última instancia, decide los aspectos por cubrir en la clase, especifica cuánto tiempo dedicará a una determinada materia, qué tópicos va a enseñar, a quién se los enseña, cuándo y cuánto tiempo les concederá y con qué calidad se aprenderán.

Los profesores poseen conocimientos adquiridos explícitamente durante su formación y también experiencias continuas e indefinidas sobre los más variados aspectos que puedan distinguirse en un currículo; contenido, destrezas, orientaciones metodológicas e instrumentos de evaluación.

La transformación del currículo, por parte del profesor, también se observa en la forma de criticar los libros de texto o cualquier otro material, al ver que no satisfacen las necesidades de su estilo o las de sus

alumnos en un ambiente determinado. Ese razonamiento pedagógico es fruto de un proceso de reflexión sobre la propia práctica.

2.2.5. Planeamiento

El docente en el momento de planear su clase debe tomar en cuenta aspectos relevantes que inciden directamente en el aula: institución, hogar, estudiantes y comunidad.

El planeamiento es: “una función responsable de el docente inherente al proceso educativo, el cual debe tener presente en cada instante”. (Paniagua, 1997, p.5). Con base en el planeamiento el docente es responsable de su misión y descarta la rutina. Es una labor previa a la acción educativa, una tarea paralela dirigida y controlada que exige continuidad, evaluación y reajustes continuos, de acuerdo con las necesidades, características, intereses y habilidades de cada estudiante.

El SIMED define el planeamiento como:

La elaboración de una guía síntesis orientadora que relacionando y ordenando eficazmente los elementos y factores de la tareas educativas, faciliten su realización de manera que sea posible obtener eficaz, segura y económicamente en tiempo y esfuerzo. (SIMED, 1996, p.6).

Se considera entonces como una labor del educador y de previsión en la práctica docente, donde se incluyen factores como tiempo, espacio, materiales, diagnóstico y otros, de modo que, se ejecutan los ajustes necesarios, de acuerdo con las necesidades del educando. El M.E.P., considera el planeamiento como que:

Es una tarea fundamental para organizar el trabajo docente, constituye el proceso que permite tomar las previsiones necesaria para orientar adecuadamente la experiencia de aprendizajes que vivirá el estudiante en los campos cognoscitivo, socio afectivo y psicomotor. (M.E.P., 1995, p. 5).

El aula debe convertirse en un taller de excelencia, en donde la finalidad de la educación y el conocimiento, como mediación, se concretan para obtener los mejores resultados educativos. La labor docente implica que el educador no deje su trabajo de aula a la eventualidad, sino que es indispensable que planifique permanente y cuidadosamente su trabajo cotidiano para que esté presente cada día la calidad de la educación.

2.3. Experiencia

La Real Academia Española define experiencia como: “conocimiento adquirido por la práctica, por el uso directo de una cosa o solo con el vivir”. (Diccionario de la Real Academia Española, 1995, p.592).

La eficiencia y el progreso de toda organización dependen fundamentalmente, de la destreza de la fuerza laboral para realizar, cada uno de sus miembros en el área respectiva, las tareas por las cuales es responsable. Este principio demanda una búsqueda y una conservación e incremento constantes de la calidad del “capital humano” de la empresa. El primer objetivo se obtendrá con apropiados programas para

el reclutamiento y la selección de trabajadores, el segundo, mediante proyectos sistemáticos de formación profesional.

La formación profesional adquiere una gran cantidad de términos como adiestramiento, entrenamiento, capacitación, perfeccionamiento y otros. Al respecto, Barquero Corrales, define la formación profesional como:

... el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de la empresa a la cual sirve. (Corrales, s.f., p.24)

Para esta investigación es relevante lo dicho por Barquero, ya que para éste es prioritario el refuerzo del personal de las instituciones, y que las mismas satisfagan sus necesidades en el ámbito laboral. De ahí la importancia de la formación profesional que puede verse desde el punto de vista de capacitación en todas las áreas con el propósito de que haya un buen desempeño.

2.3.1 Valoración de la Experiencia previa:

A través del análisis de datos para este trabajo, se rescata la siguiente información que proviene de un estudio realizado por la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), sobre experiencia previa tomada de Internet.

Al terminar los estudios e iniciar el camino de la inserción laboral, los titulados universitarios tienen que superar el escollo de su

primer contrato, su primer puesto de trabajo, que les abrirá el camino de la carrera profesional. Desde la perspectiva de la inserción laboral inmediata los titulados universitarios salen de la Universidad con buena formación teórica, con formación práctica, pero... no tienen experiencia laboral, y éste es un aspecto muy importante que las empresas valoran en los procesos de selección de personal. ¿Cómo valoran los empleadores la experiencia previa de los titulados universitarios?. (Miró, A., s.f., p. 33).

Para muchos de los empleadores es importante que los trabajadores posean la experiencia previa como requisito en sus ofertas de empleo, el 78.1% de las empresas para esta investigación apoyan lo anterior. (Miró, A., s.f., p. 33).

Con estos comentarios se evidencia la importancia de la experiencia y su influencia en la selección del personal.

... para este tipo de estudios, se presentan dos términos en los instrumentos de trabajo para los participantes, experiencia contractual cualificada y la experiencia contractual no cualificada, porque es fundamental, la práctica en la propia empresa o en otra empresa, porque consideran que la práctica en empresa, además de ser una formación complementaria, proporciona experiencia laboral. (Miró, A., s.f., p. 33)

En cuanto a la experiencia contractual cualificada, que entendemos como el desempeño de un puesto de trabajo relacionado con la titulación estudiada y con el nivel de formación alcanzado, el valor medio atribuido por los empleadores es de 3,54 punto en la escala de 1 a 5, lo que indica en conjunto una valoración alta, que corresponde con el hecho de que muchas empresas contestan que otras partes la exigen como requisito. Esta valoración confirma también las mayores posibilidades en los procesos de selección de quienes aportan experiencia contractual en el mismo o similar puesto de trabajo. (Miró, A., s.f., p.33)

En la investigación se observa que la experiencia en un puesto para muchos de los empleadores obtuvo una alta evaluación, lo cual cobra relevancia en la selección del personal y por ende ayuda a que las personas se inserten rápidamente en las labores propias de su carrera.

Para la investigación son trascendentes estos datos porque brindan al lector un panorama que indica que la experiencia beneficia en las futuras labores.

De acuerdo con lo indicado en las citas anteriores es significativo mencionar los porcentajes obtenidos sobre la valoración de la experiencia previa.

La distribución porcentual de la valoración de las empresas, agrupadas por intervalos para cuantificar el grado de valoración, indica que el 41% de las empresas valoran la experiencia por intervalos para cuantificada el grado de Bastante, el 15.5% la

valoran Mucho y el 25.8% le atribuye una valoración Media. Es decir más del 50% de la empresas no solo valoran la experiencia previa, sino que la valoran entre Bastante y Mucho. Sólo el 4.2% de las empresas dice que la valoran Muy poco. (Miró, A., s.f., p. 33).

El valor medio 2.82 en la escala de 1 a 5, que los empleadores atribuyen a la experiencia contractual no cualificada, indica una menor repercusión en el proceso de selección realizado por las empresas, la distribución porcentual de la valoración de las empresa pone de manifiesto, también, que las empresas le atribuyen una menor valoración que a la experiencia contractual cualificada. Los porcentaje de valoración Media y Bastante son de 40.6% y 17.7%, respectivamente. Sólo el 1% de los empleadores dicen que la valoran mucho. (Miró, A., s.f., p. 34).

En el marco de la valoración de la experiencia previa o las prácticas, realizadas en las diferentes empresas. Las respuestas a la misma en los alumnos de la UPV favorecen una experiencia real en la mayoría de los casos. Las prácticas son voluntarias, se corresponden con un proyecto formativo, adecuado a los estudios que se están realizando,

... todo contribuye a los estudiantes porque la práctica en la empresa, además de aportar al alumno una formación complementaria necesaria sea una primera experiencia, avalada por un certificado de la empresa... (Miró, A., s.f., p. 34).

De esta forma se analiza que las prácticas en empresas, contribuyen a facilitar el primer empleo de los titulados de la UPV, además proveen a los estudiantes una experiencia necesaria en su trayectoria profesional.

Algunas de las conclusiones del estudio analizado son las siguientes:

En resumen, podemos concluir que hay sectores más sensibles y otros menos a los diferentes tipos de experiencia previa por los que hemos preguntado. Los sectores que más valoran la experiencia contractual son el sector Construcción y Agroalimentarios. La no contractual es más valorada en el sector Construcción. Las prácticas en otras empresas son más valoradas en el sector Construcción y Agroalimentario y las estancias formativas en el extranjero son más valoradas en el sector Servicios e Industria, (Miró, A., s.f., p. 39).

Para la totalidad de las empresas la titulación alcanza en la escala 1 a 5 un valor medio de 3.99 puntos, el expediente académico de 3.17 puntos y la formación profesional previa de 4.03 puntos. Los tres ítems de la formación reglada tienen un valor medio por encima de 3 en la escala 1 a 5 la situación es más valorada que el expediente académico. Y es significativo que la formación profesional previa alcance un valor medio más alto que la titulación. La lectura de estos datos pone de manifiesto en el proceso de inserción laboral, para la misma titulación son más valorados los titulados universitarios que han tenido una formación profesional previa los datos generales indican, también que a efectos de contratación laboral hay bastantes empresas que atribuyen al expediente académico un valor más relativo.

La distribución porcentual de los empleadores entre los cinco intervalos de valoración, en los que podrían graduar el nivel de valoración atribuida, pone de manifiesto, que la suma de porcentajes de empresa cuya valoración es de Bastante y Mucho alcanza el 75.6% para la titulación académica y el 38.8% para el expediente académica, lo que confirma un menor grado en la valoración del expediente académica de la propia titulación. En la misma dirección, mientras que el porcentaje, que atribuye poca valoración de la titulación académica, es del 0.7%, el del

expediente académico es del 15.5%. es decir todas las empresas valoran la titulación académica y no todas las empresas valoran el expediente académico. (Miró, A., s.f., p. 40).

Se analizan los siguientes datos con respecto a la experiencia previa y su importancia en la formación profesional:

En cuanto a la Formación Profesional previa la suma de los porcentajes de valoración de Bastante y Mucho alcanza el 73.1%, poniendo de manifiesto una buena valoración por parte de las empresas. Probablemente esta mayor valoración corresponde con relación a la mayor formación práctica. (Miró, A., s.f., p. 41).

La conclusión es que se valora más la Titulación que el Expediente Académico; y que la Formación profesional previa es bastante valorada, probablemente porque, como hemos dicho, se la relaciona con la experiencia profesional y la formación práctica. (Miró, A., s.f., p. 44).

En resumen los datos presentados en el ejemplo anterior del estudio aplicado en una población de universitarios de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), se refleja en los porcentajes que la formación profesional es muy importante para los empresarios y que necesita de tal, para seleccionar al personal capacitado que pueda brindar servicios de excelencia.

A la vez se observa cómo se relacionan los factores de experiencia profesional con la formación práctica, que es tomada en cuenta en un alto porcentaje porque es relevante para el empleador. Es la actividad continua o ejecución de las labores las que indican para los empleadores un grado de prioridad para seleccionar al personal de la empresa.

Para las investigadoras, el ejemplo anterior visualiza la necesidad de valorar la experiencia previa, porque de igual manera que en una

empresa, los facilitadores en educación deben poseerla para que haya una mejora continua en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las investigadoras consideran que es apreciable añadir que la experiencia es el canal conductor o constructor del aprendizaje significativo, porque hace que el individuo adquiera un juicio o razonamiento a través de la práctica, lo que lo lleva a crecer personalmente, observándose en la forma en que soluciona los problemas.

2.3.2. Expertos

En el Diccionario de La Real Academia Española. experto se define como “práctico o experimentado”.

La experta Valerie Emblen en el artículo ¿Quién es el experto?, se refiere a la aceptación del papel que desempeñan los profesores y que están relacionados con la transmisión de la información, la dirección de las actividades de los estudiantes y la función de expertos en la materia correspondiente que poseen el conocimiento de unos contenidos determinados y precisos que los estudiantes son capaces de alcanzar.

Además expresa que:

Sus experiencias como asesora del Ministerio de Educación de la República Popular Democrática de Laos, observó de manera crítica el rol del ‘experto’ extranjero, los contextos dentro de los cuales dichos conocimientos son transmitidos o aun impuestos, y las barreras que existen para una comunicación efectiva. También observa de manera positiva, y una vez que estos temas han sido señalados, que hay de valor en todos ellos.

En la lengua laosiana, seosan significa asesor o experto; esta palabra transmite un respeto generalizado hacia la educación. Ambas palabras, seosan y experto, expresan la idea de que una persona puede poseer un conocimiento

valioso que es independiente de un contexto en particular. Aquellos que intentan desarrollar un sistema educativo deben comprender que existen cuestiones que no conocen, secretos que no saben, y que esto obstaculiza su desarrollo. Yo vi cómo, en un sistema en el que hay poca confianza, las personas están tentadas a buscar la respuesta mágica, los métodos y los materiales que están perfectamente probados por los maestros. Esto es un engaño, pero parece ser que los gobiernos, al igual que los financiadores, fomentan este mito. (Emblen, 1995, Vol.5, No.3).

Para las investigadoras conceptualizar este termino es relevante porque permite obtener una visión de quién realmente es una experto y su importancia dentro de la investigación, el cual ayuda a dar respuesta a los objetivos planteados para este trabajo.

2.4 Administradora de oficinas

2.4.1 Concepto de administradora de oficina:

En el Diccionario Enciclopédico SALVAT, administrador es la: “Persona encargada de escribir la correspondencia, extender actas, custodiar documentos de una oficina o corporación” (SALVAT,1995, p.1233).

Una de las cualidades esenciales de la secretaria de ayer y hoy es la discrecionalidad; ésta permite que el encargado delegue en ella responsabilidades para ejecutar trámites que en algún momento fueron limitados dentro de sus funciones.

Aguilar y Lobo (2005), consideran que la secretaria actual ya no solo realiza las actividades indicadas en el concepto anterior, sino que debe desempeñarse en nuevas labores que la acreditan como administradora de oficina; un ejemplo de ello es: llevar a cabo la *logística* de las múltiples actividades de la institución o lugar de trabajo, lo que permite la mejora continua en el desempeño de las mismas.

La definición de logística en el “Council of Logistics Management” es:

El proceso eficiente y efectivo de planear, implantar y controlar el flujo y almacenamiento de bienes servicios e información desde un punto de origen, hasta su punto de consumo con el propósito de conformarse a las necesidades del cliente.

Cabe también mencionar que la logística está íntimamente relacionada con la Tecnología de Información (TI), ya que tiene orígenes similares basados en sistemas de información que faciliten el amplio conocimiento de todos los datos en cualquier momento, así como el mejor aprovechamiento y utilización de esa información, que va en busca del mejor resultado que tenga como consecuencia una alta competitividad, de las múltiples actividades de la institución o lugar de trabajo, permitiendo la mejora continua en el desempeño de las mismas. (Salom, 2006, párr.6).

El comentario anterior rescata que el administrador de una oficina debe ser una persona de carácter y criterio con el propósito de satisfacer las necesidades actuales de los clientes.

2.4.2 Funciones de la secretaria

Para las expertas entrevistadas las funciones de la secretaria son las actividades que se realizan en una empresa, concretamente en

puestos administrativos y que además deben poseer las siguientes características:

- Iniciativa: ir más allá de lo que se indica, ya que encierra la identificación que se tiene con lo que se hace y arroja todo lo que se aprendió.
- Responsabilidad: en las funciones que se le encomiendan.
- Atención al Público: (tanto interna como externamente), con tolerancia, solidaridad y respeto.
- Redactar y digitar documentos correctamente.
- Manejo de tecnología (fax, internet).
- Conocimiento de un segundo idioma.
- Control de correspondencia.
- Administración de Documentos.
- Poseer destrezas y habilidades aptitudes y actitudes.

2.4.3 Sistematización

La sistematización se enmarca dentro de una concepción de currículo inmerso en el ámbito de la práctica, es decir, de las interacciones humanas entre maestro-alumno-padres de familia. En donde el docente y los estudiantes deben tener participación en la toma de decisiones educativas, en cuanto a contenidos, objetivos y dirección del currículo. Las personas involucradas en la educación se cuestionan acerca de la forma de mejorar la calidad de los procesos en los que

participan. Sin embargo, es el educador enfrentado cotidianamente a las situaciones de aula, quien puede hacer realidad las transformaciones que demandan los educandos y el contexto.

Para María Mercedes Gagneten, mencionada por SIMED: sistematización es “el proceso que permite una relectura de la propia cotidianidad profesional a la luz de la práctica misma y de aportes teóricos que permiten generar nuevos procesos de reinención de modos alternativos de acción” (SIMED, 2000, p.125).

Jara (1994), citado por el SIMED, considera que sistematizar es:

la práctica es generar conocimiento teórico transferible a partir de ella, es aprender a pensar y reflexionar en y desde el hacer. La sistematización brinda un modo metodológico y técnico de organizar y construir el saber a partir de la materia prima que da la realidad y la práctica. (SIMED, 2000, p.125).

Se desprende entonces que la investigación acción y la sistematización de la experiencia docente, pueden favorecer la interpretación, la comprensión, y promueve la toma racional de decisiones para la práctica de aula.

Sistematizar la experiencia del aula requiere que el maestro participe en la investigación y reflexión de su práctica pedagógica, así como tener en claro de lo que acontece a los sujetos y en los espacios en que se da el hecho educativo del cual participa. Descubrirá en la rutina escolar una manera renovada, incrementará su capacidad para indagar la realidad y su propio acto de enseñar. Por tanto, se recalca

que la materia prima de la sistematización es la práctica y la realidad las cuales construyen el *saber*.

La sistematización de las prácticas genera un proceso a partir del cual es posible validar el trabajo del aula, institucionalizar la recuperación de la propia experiencia como una constructora de saber, cuando es consciente. Sistematizar la práctica educativa, significa recuperar procesos en permanente cambio y movimiento en los que se interrelacionan factores tales como:

- Condiciones de contexto
- Situaciones particulares
- Percepciones e intenciones
- Acciones e interpretaciones
- Resultados, relaciones y reacciones

Además, la sistematización se lleva a cabo en un proceso de conocer a través de los siguientes pasos:

- Reconstrucción: “Es el relato descriptivo de la práctica que se realiza”, según Gagneten, citado por Barranechea et al. (1994). Es partir de la reconstrucción de la experiencia como se logra un relato de lo sucedido.
- Análisis: En éste, se separan las partes de un todo, lo que implica desagregar los elementos de cada actividad o experiencia.

- Interpretación: Se requiere de la síntesis, con la reordenación de los elementos que intervienen.
- Conclusiones: Son el puente de comunicación hacia la fundamentación de nuevas acciones, a partir del curso de los acontecimientos.

El docente debe estar claro que la sistematización es un proceso que conlleva una serie de etapas interrelacionadas. Es más bien una propuesta que surge de la experiencia acumulada del docente y enriquecida con los aportes de otros.

Para lograr un diagnóstico de aula lo primero que debe hacerse es el estudio de la realidad del recinto, en donde el educador tenga presente que su práctica educativa se compone de cuatro elementos básicos: **los sujetos, los espacios, los conocimientos por impartir, las estrategias, métodos y técnicas**, en que los sujetos son estudiantes, docentes y padres de familia. Los conocimientos curriculares, todos aquellos que poseen los sujetos del proceso educativo, fundamentalmente los que pone en acción el docente cuando enseña. Las estrategias, métodos y técnicas, son las mediciones pedagógicas, hacer fluir en los estudiantes el conocimiento de saberes curriculares.

El diagnóstico de aula provee al docente de información básica que lo lleva a precisar aquellos temas centrales, objeto de trabajo que se debe enfatizar. Quien sistematiza debe haber participado en lo que se va a sistematizar, el docente puede recibir apoyo técnico-pedagógico de un

especialista, pero la conducción del proceso es su responsabilidad y se inicia desde el diagnóstico de necesidades educativas.

Con la sistematización se esperan resultados que se perfilen, ya sea por etapas o al final del proceso; es lograr la concreción de los objetivos y acciones planteadas.

En síntesis, la sistematización significa elaboración reflexiva de la experiencia, con un carácter contextual y cuya importancia va más allá de resolver un problema o remover un obstáculo a la marcha de la experiencia.

Si el currículo es, una práctica desarrollada a través de múltiples procesos y en la que se entrecruzan diversos subsistemas o prácticas, en la actividad pedagógica, el profesor es un elemento de primer orden en la concreción de ese proceso. Al reconocer al currículo como algo que configura una práctica, el profesor es moldeado por el currículo, pero es traducido en la práctica por ellos mismos, y su influencia es recíproca, de ahí la importancia de que exista excelencia y calidad tanto en la administración como en la educación.

El mundo globalizado y competitivo que se vive, no da espacio para la mediocridad ni las improvisaciones en las empresas, organizaciones o instituciones educativas; de ahí que debe buscarse la excelencia en cada una de las acciones en las que se involucre un proceso o metodología para aplicar una determinada función.

Cornejo (1996) citado por Zúñiga y Díaz (2005), indica que: “los retos que nos plantea el futuro inmediato no solamente dan cabida a las empresas que están en busca de la excelencia con una pasión desbordante hacia la renovación” (Zúñiga y Díaz, 2005, p.8).

Al respecto Salas en la conferencia expuesta en el I Congreso en Educación Comercial, 30 de junio, 2006, señala: “el logro de los objetivos en las organizaciones o instituciones educativas se alcanza en la medida en que se desarrollen las competencias en las personas que impulsan en última instancia la excelencia”.

Para las investigadoras estas reflexiones indican que, la formación tanto administrativa como educativa, debe procurar desarrollar habilidades y destrezas en las diferentes actividades que se realicen, en donde se incluya la calidad, la creatividad, la eficiencia, la eficacia, la entrega, elementos que conforman la *excelencia*.

Otro factor importante por considerar es la *calidad*, administrativa y educativa. El concepto calidad es importante tanto en el rol administrativo como en el contexto educativo, por lo que se considera la conceptualización de calidad como “un conjunto integral o global que relaciona todo el proceso de producción, es la planificación, los medios utilizados, la organización y los resultados obtenidos” (Rey y Santa María 2000, p.15).

Para que en toda empresa e institución educativa exista calidad, es necesario que las personas que colaboran en la misma y en los diferentes

procesos integren las competencias individuales, sociales, tecnológicas y metodológicas para promover el éxito en la organización.

Desde el punto de vista los mismos autores señalan que: "... la filosofía de la calidad aporta al mundo educativo una terminología diferente y tras ello, una conceptualización de la escuela como empresa" (Rey y Santa María, 2000, p.26).

Al mismo concepto Lafurcade (1991) citado por Bartels et al señala:

La expresión "calidad de la educación", en el marco de los sistemas educativos, admite variedad de interpretaciones según la concepción que se sostenga sobre lo caracterizante de la condición humana, sobre su papel en el espacio de una realidad socio política dada y sobre lo que se estime pertinente que las instituciones educativas proporcionen en cada uno de los niveles de enseñanza que se acuerden. Así, una educación de calidad puede significar lo que facilita el dominio de un saber desinteresado que se manifiesta en la adquisición de una cultura científica o literaria; la que desarrolla la máxima capacidad para generar riquezas o convertir a alguien en "recurso humano" idóneo para contribuir al aparato productivo; la que promueve el suficiente espíritu crítico y fortalece el compromiso para transformar una realidad social enajenada por el imperio de una estructura de poder que beneficia solamente a unos pocos, etc. (Bartels et al.,1996, p.19).

La cita anterior indica que la mejora continua en la educación debe asumirse colectivamente y formar parte del sistema educativo, para corregir fallas relacionadas con factores internos (experiencia, desempeño, formación profesional, autoestima, satisfacción personal, otros) y factores externos (falta de aulas, material y equipo adecuado,

atraso en el salario, otros), que influyen directamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

CAPÍTULO III

REFERENTE METODOLÓGICO

REFERENTE METODOLÓGICO

Con el propósito de observar la necesidad de la experiencia previa en la labor docente en el desarrollo de las clases, se trabaja un estudio de naturaleza predominantemente cualitativo. Para Hernández, Fernández y Baptista el modelo de enfoque dominante es:

...aquel que presenta una orientación que en ningún caso se considera inconsistente y se enriquece tanto de la recolección de los datos como de su análisis. La investigación se lleva a cabo bajo la perspectiva de alguno de los enfoques, el cual prevalece y el estudio conserva componentes del otro enfoque. (Hernández, et al., 1991, p.20)

Por tanto, para esta investigación el enfoque dominante será el cualitativo, desarrollando técnicas ésta como de la cuantitativa, esto es importante, ya que brinda a la investigación un carácter de validez y confiabilidad de los datos al tener resultados tanto de un tipo de estudio como del otro.

La investigación se concibe como descriptiva, definida por Venegas (1997) citado por Zúñiga, C. y Díaz, D. como:

aquella que trata de descubrir las principales modalidades de cambio, formación o estructura de un fenómeno y las que existen con otros. Por tanto no se trata de medir, sino de comparar resultados e interpretarlos, para mejor conocimiento de la situación. (Zúñiga, C. y Díaz, D., 2005, p.40).

Se pretende comprender e interpretar los acontecimientos holísticamente (tomar en cuenta todo lo que sucede alrededor).

Para este enfoque tenemos tres corrientes fundamentales las cuales son: la descriptiva, la interpretativa y una combinación de ambas. Esta investigación se define como descriptiva, porque pretende narrar una serie de opiniones, realidades y experiencias que expresan los participantes del proceso educativo.

Hernández, concluyen que este tipo de investigación es “describir situaciones y eventos. Esto es cómo es y se manifiesta determinado fenómeno” (Hernández, et al., 1991, p. 60).

Bastón-Gegeo, citado por Montero (1983) define la investigación cualitativa como aquella que: “consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables” (Montero, 1983, p.1).

Desde este punto de vista, la investigación implica un compromiso con actividades de observación. Además, incluyen la diversas expresiones, el análisis de contenido, la hermenéutica, el estudio de historias de vida, y más recientemente, el manejo de archivos, como apoyo de las observaciones y entrevistas.

Este tipo de investigación se caracteriza por los siguientes puntos:

- Utiliza instrumentos contruidos por el investigador o por otros investigadores.
- Sus diseños de investigación pueden considerarse como emergentes y abiertos, nunca completos.

- Se toma el escenario en el que se desarrolla cotidianamente el fenómeno en estudio, con frecuencia sin criterios preestablecidos, sino contruidos en la situación de estudio.
- Comprende la conducta humana en un marco de referencia particular. (Dobles, M. et al., 1996, p. 56).

La investigación cualitativa involucra la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevistas, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales y discursos cotidianos. Uno de los instrumentos más utilizados en este tipo de investigación es la observación, tanto por parte del investigador, como de personas en sus propios escenarios (ambiente en donde se desenvuelven los sujetos participantes de la investigación), e interactuar con ellos, sus propios términos y su propio lenguaje. Para efectos de esta indagación los escenarios comprenden: las observaciones realizadas en el aula donde se desempeñan las docentes y los estudiantes; espacio donde se desarrollan las opiniones del grupo focal.

Este enfoque pretende visualizar las emociones, experiencias humanas, creencias, miedos, esperanzas y conductas; mediante diferentes técnicas con el objetivo de medirlas, ya que no son bien capturadas a través de los métodos cuantitativos.

Algunos principios básicos de la investigación cualitativa según Guba y Lincoln, referidos por Buendía y Colás son:

1. Concepción múltiple de la realidad: se asume que existen múltiples realidades que solo pueden ser estudiadas holísticamente.
2. El principal objetivo científico será la comprensión de los fenómenos. Se logrará por medio del análisis de las percepciones e interpretaciones de los sujetos que intervienen en la acción educativa.
3. El investigador y el objeto de investigación están interrelacionados, interactúan e influyen mutuamente.
4. El objetivo de la investigación es desarrollar un cuerpo de conocimientos ideográficos que describan el objeto de estudio.
5. La simultaneidad de los fenómenos e interacciones mutuas en el hecho educativo hace imposible distinguir las causas de los efectos.
6. Los valores están implícitos en la investigación, y se reflejan las preferencias por un paradigma, elección de una teoría y otros.
(Buendía y Colás, 1998, p.47).

El investigador cualitativo se caracteriza por entender, con considerable detalle qué piensa la gente y cómo llega a desarrollar sus perspectivas y creencias. Lizano señala lo siguiente al respecto:

La teoría no niega que existen reglas y regulaciones normas y sistemas de creencias en la sociedad, pero considera que son importantes para entender la conducta solo si la gente las toma en cuenta. No son reglas, las regulaciones o cualquier otro aspecto lo que es crucial para entender la conducta, sino cómo éstos son definidos en situaciones específicas. (Lizano,1996, p.17).

La confiabilidad, en este tipo de investigación es:

“el grado en el que los hallazgos son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación y la validez, el grado en que los hallazgos son interpretados de una manera adecuada para describir la realidad estudiada”. (Torres, 1996, p.10).

3.1. Unidad de análisis

El propósito de esta investigación es conocer y analizar la relevancia que ha tenido la experiencia laboral previa en la oficina en el desarrollo de la labor docente.

La población está constituida por docentes que imparten la especialidad, y que son egresadas de la Universidad Nacional. Entre ellas hay algunas que han tenido experiencia en el trabajo de oficina desde cinco a veintiún años. Es importante anotar que se considera experiencia de un año en adelante.

Las instituciones escogidas fueron: Universidad Nacional y Colegio Para Universitario de Alajuela, con sede en San Carlos.

En este caso se relaciona la experiencia laboral previa en la oficina y el desempeño docente de los profesionales en Educación Comercial. La información se obtendrá por medio de diferentes instrumentos que ayudarán a medir la importancia o no de la

experiencia laboral previa en una oficina y su influencia en las labores docentes. Se basa en la investigación descriptiva, ya que ésta permite ver los fenómenos que se generan en diferentes situaciones, en este caso la experiencia laboral y el desempeño docente específicamente en el área técnica de secretariado.

Para este estudio se elige a las egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional de los años 1999 al 2003. Los datos de la población referente a nombres completos y números telefónicos se obtuvieron gracias a la ayuda del personal de Registro de la Universidad Nacional y de esta Escuela.

Se analizan sesenta y dos docentes graduadas con grado académico de bachilleres y licenciadas en la carrera de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Así mismo, se obtuvo una población de treinta graduadas de la Escuela a quienes se les aplicaron los instrumentos de investigación y que se describen posteriormente en este mismo apartado.

A continuación las características de la población:

- Estudiantes egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional.
- Estudiantes de la carrera de Educación Comercial.
- Egresado (a) entre los años 1999 al 2003.
- Las egresadas deben estar laborando como docente.

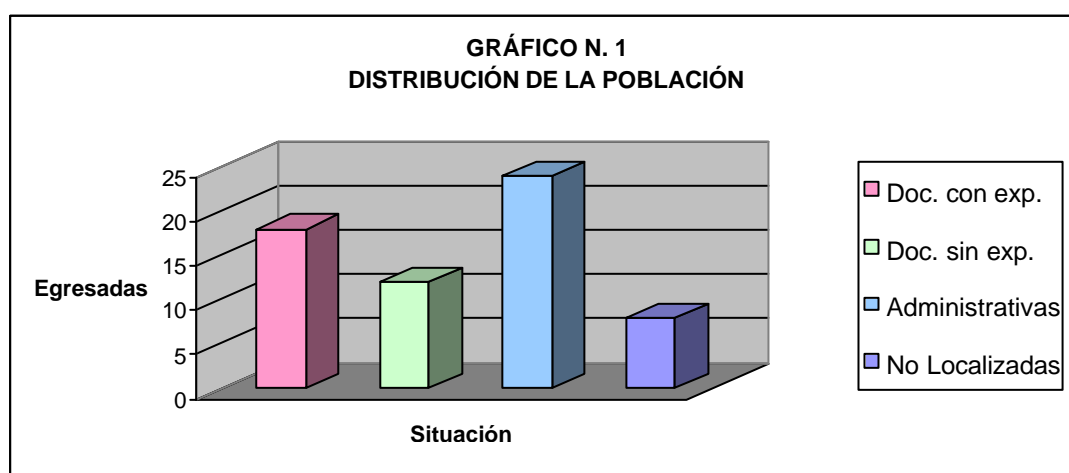
3.2. Descripción de los informantes

La selección de los informantes se efectúa tomando en cuenta el aporte que podría brindar a la investigación. Para tal efecto, se explica la elección de los mismos:

a. Informantes 1: *Profesoras con y sin experiencia*

Según la información obtenida de las listas de egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, se contactaron las mismas telefónicamente, con las profesoras de la Escuela y con información del registro de la Universidad; de las sesenta y dos egresadas se localiza a *cinquenta y cuatro* de las cuales *treinta* trabajan como docentes, las *veinticuatro* restantes trabajan como administrativas; a ocho de las egresadas no fue posible localizarlas, ya que sus números telefónicos no estaban correctos o no contestaron.

A continuación un gráfico de distribución de la población y su clasificación:



Fuente: Aguilar y Lobo 2005. Escuela de Secretariado Profesional y Departamento de Registro, Universidad Nacional (UNA), 2005

b. Informantes 2: *Estudiantes*

Se aplica un cuestionario a estudiantes de la especialidad de secretariado, el fin de éste es establecer un elemento de relación entre lo que expresan las docentes y lo que opina el estudiantado, con jóvenes que residen en el área urbana y rural. Los estudiantes corresponden a los diez grupos observados. De los cuales cuarenta y cuatro estudiantes pertenecen a grupos de docentes con experiencia, cuarenta y cuatro jóvenes a las docentes sin experiencia.

El 90% los estudiantes de los grupos observados están conformados por mujeres y el 10% de la población participante son hombres.

c. Informantes 3: Expertos

Según el diccionario enciclopédico SALVAT, “Experto es aquella persona experimentada en la materia”, (SALVAT,1995, p.292). De ahí que se toma la decisión de contactar a diez especialistas en el área que accedieron a la propuesta, dentro de las cuales se encuentran las exdirectoras y directora de la Escuela de Secretariado Profesional de los periodos 1989-1995 y 2004-2009, además de profesoras de amplia experiencia en el área.

3.3. Técnicas o instrumentos de investigación que se aplicaron:

3.3.1. Entrevista con expertos

La entrevista es un método muy útil para recopilar datos, la flexibilidad es uno de los aspectos más sobresalientes. (D.Ary. L.Ch, Jacobs Razavieh, s.f., p.79).

La entrevista ocupa un sitio de honor como técnica de recolección de datos e información, también es útil a la hora de sondear la muestra, con el objetivo de generalizar y cuantificar los datos, ésta se adapta a las necesidades del investigador y también a las del entrevistado, por eso se utiliza con tanta frecuencia en diferentes investigaciones cuantitativas o cualitativas, lo que permite una realimentación entre ambos.

Estas entrevistas se realizan a profesionales en el área de secretariado, profesoras con amplia experiencia en el campo y profesionales allegadas al desarrollo de la especialidad, tanto de la Universidad Nacional como de colegios universitarios que imparten secretariado. Para el desarrollo de esta técnica participaron diez expertas, la información que genera este instrumento da a conocer datos interesantes dentro del proceso de la investigación, lo que ayuda a profundizar en temas centrales del estudio y a enlazar los datos obtenidos dentro del proceso, al tomar los mismos como fuentes de la investigación y análisis de datos.

Procedimiento para la realización de las entrevistas

1. Se elabora una guía tomando en cuenta los objetivos de la investigación. (anexo No.1)
2. A las entrevistadas se les consulta si desean colaborar.
3. Las entrevistas se realizan personalmente y se llevan a cabo durante toda la investigación.

3.3.2. Grupo focal

Esta técnica se efectúa con la participación de ocho personas. Colaboraron graduadas en la especialidad, cinco asistentes con experiencia en la oficina antes de ejercer su labor como docente, y otras tres invitadas sin experiencia en las labores secretariales. Es importante indicar que se invita a quince participantes, sin embargo, solo acuden ocho docentes.

Se realiza un taller que integra a las graduadas tanto con experiencia como sin ésta en las labores docentes, con el propósito de que surjan experiencias diferentes, donde se confronta la necesidad o no de la experiencia en la labor docente en la especialidad.

Antes bien, es importante rescatar la importancia de esta técnica, cuyo fin es lograr información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no son posibles de obtener, con suficiente profundidad, mediante otras técnicas tradicionales. El trabajo con esta técnica permite visualizar el criterio de cada una de las

especialistas con respecto a su experiencia. Las preguntas elaboradas son valoradas por una psicóloga de la Universidad de Costa Rica. Este detalle es importante anotarlo, ya que en una investigación pueden participar expertos en la materia, de manera que ayude a no sesgar información en este estudio, lo que produce validez y confiabilidad en los datos. Es fundamental añadir que se generan preguntas y situaciones dentro de la técnica, con el objetivo de causar discusión y comentarios entre las participantes; así se obtiene información suficiente para enriquecer cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

En el taller de grupo focal las participantes elaboraban teoría y práctica del contenido, una vez concluido el trabajo, se realiza la presentación de mini-clase, donde cada una de las oyentes cumplía el papel de estudiante. La segunda etapa consiste en el análisis de las presentaciones por medio de preguntas. (Anexo No.2)

Procedimiento para la realización del taller de grupo focal

1. Se contactan telefónicamente las participantes.
2. Se elabora una guía para el desarrollo de la actividad. (anexo No.3 y 4).
3. Se desarrolla el taller en dos partes. (explicado anteriormente)
4. Se analizan los datos obtenidos.

Es importante señalar que el análisis de los datos obtenidos por los participantes en el desarrollo de la técnica se denomina taller o grupo focal como el mismo término.

3.3.4 Observaciones

Las observaciones se realizan a diez graduadas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Cinco de las profesoras visitadas tienen experiencia previa en la oficina y cinco no la poseen. Las informantes son observadas por un periodo de un trimestre (I Trimestre del 2005), en clase de una duración de cuatro horas aproximadamente. Se visualizan aspectos relevantes como:

- Expresiones del profesor
- Técnicas utilizadas por las docentes para impartir su clase
- Forma de tratar a los estudiantes
- Normas básicas del profesor
- Ejemplos del profesor
- ¿Cómo lleva el contenido a realidad?, entre otros.

Barrantes define la observación como: “un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con ciertos problemas”. (Barrantes, 1999, p. 2002).

En esta investigación la observación permite analizar detalles, que tal vez con otro instrumento no se logra. Éstas se hicieron por un

periodo de tres meses con el propósito de obtener la mayor cantidad de información y visualizar el desempeño docente en el aula.

Procedimiento para la realización de las observaciones

1. Solicitud de entrada a la directora de la Escuela de Secretariado Profesional y director del Colegio Para Universitario de Alajuela, para realizar las observaciones.
2. Conversación con las docentes seleccionadas para explicarles los objetivos de la investigación.
3. Observación de las lecciones durante un trimestre. (Anexo No.5)
4. Análisis de los instrumentos de observación.

3.3.4 Cuestionario

El cuestionario se elabora con base en los objetivos. Para que los mismos arrojen datos importantes para la investigación, se desarrollan tres tipos de cuestionarios: uno para los estudiantes, uno para las profesoras observadas y otro para las profesoras no observadas pertenecientes a la población a estudiar.

Para obtener datos cuantitativos se confecciona un cuestionario o formulario de opiniones, después de las dos técnicas realizadas. La información que este instrumento permite obtener, es fiel y confiable, además responde a las necesidades de la

investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación de las ciencias sociales. En sí, el cuestionario es el conjunto de preguntas de una o más variables por medir. (Osorio, T, s.f., párr.6)

Para el cuestionario de los estudiantes se enfatiza en el desarrollo de la lección de la profesora, las técnicas que utiliza en el momento de impartir la lección y algunas labores del docente para visualizar su función. Éste se aplica a los diez grupos observados. Para el cuestionario de las profesoras observadas se elaboran las preguntas con énfasis en sus funciones y sobre su análisis acerca de la importancia de la experiencia previa, su vivencia en la docencia y en la oficina en el caso de aquellas que han trabajado en una oficina.

El cuestionario entregado a las docentes no observadas enfoca algunos aspectos semejantes proporcionado a las profesoras observadas, sin embargo, se caracteriza porque identifica su propio estilo en el desarrollo de las lecciones, las técnicas a las que recurre, la importancia de la experiencia previa y su opinión sobre la relevancia o no en el desempeño docente.

Procedimiento para la realización de los cuestionarios:

Se elaboran tres tipos de cuestionario:

- a. Profesoras observadas: se elabora un cuestionario para las profesoras egresadas de la Escuela de Secretariado

Profesional de la Universidad Nacional, visitadas con el objetivo de indagar sobre aspectos de refuerzo de la investigación y conocer la opinión de las mismas a las categorías del trabajo. (anexo No.6)

- b. Profesoras no observadas: Egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional con o sin experiencia en la oficina, que pertenecen a la muestra. Éstas se contactaron telefónicamente. (anexo No.7)
- c. Estudiantes: Se aplicó a todos los estudiantes de los grupos de las profesoras observadas. (anexo No.8)
- d. Análisis de los datos.

3.4. Triangulación

En el desarrollo de la investigación y como técnica empleada dentro del proceso es importante definir el concepto de triangulación:

Es una de las técnicas más características de la metodología cualitativa. Su principio básico consiste en recoger y analizar datos desde distintos ángulos, con el fin de contrastarlos e interpretarlos. Esta continuación puede hacerse extensiva a datos, investigadores, teorías, métodos, etc. (Buendía y Colás, 1998, p.275)

En la investigación se realizan varias formas de triangulación, las cuales se citan a continuación:

1. Triangulación de fuentes: Mediante ella se trata de confirmar si las informaciones aportadas por una fuente son confirmadas por otra.
2. Triangulación interna: incluye la contrastación entre investigadores, observadores y/o actores. Permite detectar las coincidencias y divergencias en las informaciones obtenidas.
3. Triangulación metodológica: Se aplican diferentes métodos y/o instrumentos a un mismo tema de estudio, a fin de validar los datos obtenidos.
4. Triangulación teórica: Se contemplan teorías alternativas para interpretar los datos recogidos o aclarar diversos aspectos que se presentan de forma contradictoria (Buendía y Colás, 1998, p.275).

Esta investigación aplica la *triangulación de fuentes*, ya que se utilizan métodos para confirmar la información obtenida. Las fuentes de información definidas como estudiantes, expertos, docentes con y sin experiencia previa en la oficina.

También se utiliza la *triangulación interna*, en este caso las investigadoras participan en las diversas situaciones. Otra forma de triangulación es la *investigación en equipo*: “dos o más trabajadores de campo estudian el mismo escenario” (Taylor y Bogdan, 1990, pp. 92-93).

Se aplica también en este estudio la triangulación metodológica, a través de los instrumentos de investigación utilizados: grupos focales, observaciones, entrevistas a profundidad y cuestionarios, se comparan e interpretan los datos obtenidos.

3.5 Validez y confiabilidad de la información que ofrecen los instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron estructurados por las investigadoras y validados mediante entrega de los mismos a estudiantes de la carrera y del colegio universitario. En el caso de los cuestionarios para las docentes se validan por profesionales de la especialidad. Las guías para el taller y las observaciones son elaboradas por las investigadoras y perfeccionadas por la tutora de tesis que revisa y recomienda cambios generales en las mismas, los cuales se incorporan a los instrumentos para ser aplicados.

Al finalizar la aplicación de los instrumentos de investigación, se lleva a cabo el análisis de cada uno. A continuación el proceso del mismo.

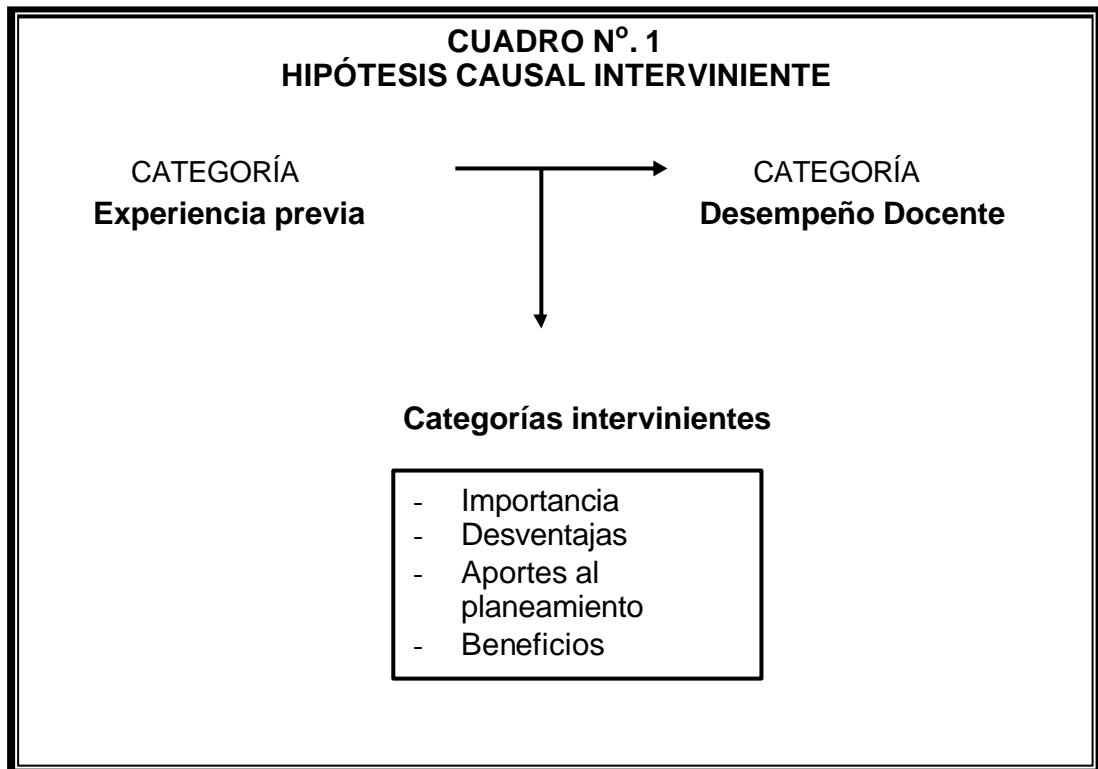
1. Se definen las categorías por estudiar: una vez aplicados los instrumentos de investigación se examina la información sobresaliente arrojada por los participantes.

2. Los datos obtenidos son comparados de acuerdo con las docentes con y sin experiencia previa en la oficina.
3. Se agrupan las opiniones según la repetición de las mismas y se establecen categorías según la importancia para la investigación.
4. Establecidas las categorías, se analiza la información y se distribuye de acuerdo con los segmentos.
5. Para finalizar, se comparan los datos de las docentes con y sin experiencia previa en la oficina. Se observan las diferencias y similitudes de las mismas con el objetivo de responder a los objetivos propuestos.

3.6. Categorías

Las categorías para el trabajo de esta investigación son las siguientes: la experiencia previa y su repercusión en el desempeño docente.

Con el objetivo de que el lector se introduzca en el tema de investigación se elabora el cuadro descriptivo sobre las variables por utilizar y su análisis:



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista. (2003)

Esta gráfica demuestra el planeamiento del trabajo para esta investigación y cómo se van a distribuir los datos en el análisis según las categorías.

Se toma como primer clase la experiencia previa y la influencia que tiene en el desempeño docente. Para confrontar la información de las y los docentes con y sin experiencia se toman en cuenta categorías intervinientes (importancia, desventajas, aportes y beneficios), que interfiere en el proceso con el objetivo de observar su influencia sobre la labor del docente.

3.7. Definición Operacional:

Se considera que el impacto de la importancia de la experiencia previa en la oficina antes de desempeñarse como docente se refleja si el 80% o más de las encuestadas contestan positivamente. Así mismo, si más del 20% de las encuestadas contestan que no, es importante la experiencia previa en la labor como docente, significa que no influye su desempeño.

Se estima que la experiencia previa en la oficina contribuye en la labor docente si el 80% de los participantes confirman situaciones o formas de actuar concretas, que se proyecten en el desempeño docente. Si el 20% o más de las encuestadas considera que no ha realizado ningún cambio significativo en su desempeño, esto implica que la experiencia previa no contribuye en el trabajo de la facilitadora.

Si el 90% de las participantes identifican funciones en las que se observa la relevancia o no, de la experiencia previa en la oficina, entonces se considera que la práctica beneficia el desempeño según el grado de significatividad que el docente dé a esas funciones.

3.8. Instrumentalización de las técnicas utilizadas en la investigación

De acuerdo con las necesidades a las cuales se enfrenta la investigación se hace indispensable elaborar instrumentos que lleven a la consecución de resultados para cumplir los objetivos de este trabajo.

El siguiente cuadro tiene como propósito ubicar al lector en la distribución de la temática de la misma, por lo que se presentan tres columnas que aportan información de los objetivos, categorías e instrumentos utilizados en cada uno de los apartados.

CUADRO N°.2
INSTRUMENTALIZACIÓN DE LAS TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SEGMENTOS (Unidad de Análisis)
1. Establecer la importancia del trabajo previo en una oficina para un profesional en la especialidad de Secretariado Profesional.	1.1. Experiencia previa	- Observaciones (comentarios). - Entrevistas a expertos (preguntas N°. 1). - Grupo Focal (comentarios)
	1.2. Importancia y la necesidad de la experiencia	- Grupo Focal (preguntas N° 1-5-6). - Cuestionario profesoras observadas (preguntas N° 4-5-6-7-13-15). - Cuestionario profesoras no observadas con y sin experiencia (preguntas N° 4-5-6-7-13-15). - Cuestionarios estudiantes con profesoras observadas con y sin experiencia (preguntas N° 6- punto 7). - Expertos (preguntas N°. 2-4-7). - Observaciones (preguntas N°. 9-13-19).
2. Determinar si la experiencia previa en la oficina contribuye en la labor docente.	2.1. Beneficios al Desempeño Docente	- Grupo Focal (preguntas N° 4). - Cuestionario profesoras observadas (preguntas N° 8-9-12-16-18). - Cuestionario profesoras no observadas con y sin experiencia (preguntas N° 11-12-16). - Observaciones (comentarios). - Expertos (preguntas N°. 6). - Observaciones (comentarios y hojas de observación puntos N°. 6-8-20)
	2.2. Aportes y estrategias	- Grupo Focal (pregunta N° 3). - Cuestionario profesoras observadas (11). - Cuestionario profesoras no observadas con y sin experiencia (11). - Cuestionarios estudiantes profesoras observadas con y sin experiencia (pregunta No. 5-9-11-14-15). - Observaciones (comentarios y hojas de observación puntos N°. 5-10)
3. Identificar funciones que intervienen para que la experiencia secretarial en una oficina sea de beneficio o no para un docente de la educación comercial.	3.1. Desventajas	- Cuestionario de las profesoras no observadas con y sin experiencia (preguntas N°. 14) - Cuestionario de las profesoras observadas (preguntas N°. 14) - Expertas (comentarios)
	3.2. Funciones	- Grupo Focal - Cuestionario profesoras observadas (7) - Cuestionario profesoras no observadas con y sin experiencia (8) - Cuestionarios estudiantes profesoras observadas con y sin experiencia (11) - Expertos (preguntas N°. 10)
	3.3. Vocación	- Entrevista a expertos (comentarios rescatados de la entrevista)

3.9. Tiempo de experiencia de las docentes investigadas

El tiempo de experiencia en las labores de oficina influye también en el desempeño docente, ya que si una docente tuvo un mínimo de seis meses a un año, no podrá ejecutar todas las funciones que podría realizar una persona con cuatro o seis años, ya que su experiencia abarcará diferentes situaciones. Además, en algunos casos esa experiencia en la oficina fue realizada con base en una sola función. Por ejemplo, tener a cargo el archivo y organizar los documentos, atención al público, manejo de correspondencia, control de la central telefónica y otros. Por lo que se puede anotar que se desarrollan habilidades específicas, que no alcanzan las funciones básicas de una secretaria, y por ende, en el desempeño de su función como docente, no será el idóneo, porque tiene en algún momento debilidades en los diferentes contenidos. Por tal razón, se toma como referencia 10a experiencia previa en una oficina las docentes que trabajaron más de un año, y se investiga las funciones que realizan en el desempeño de la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

En la presente investigación se aplica un análisis de datos de corte cualitativo basado en las opiniones y expectativas de los informantes. En este caso docentes, expertos y estudiantes.

Una vez recopilada la información de las participantes sobre la experiencia previa en labores de oficina antes de la labor docente, se analizan los datos basándose en distintas categorías de análisis establecidas según la necesidad de la investigación.

Para comprender los resultados se incluyen los datos tal como fueron recopilados, basados en las técnicas de entrevista a profundidad, observaciones, cuestionarios tanto a docentes como a estudiantes (instrumentos analizados cuantitativamente) y un taller.

La investigación se basa en las siguientes categorías:

- Experiencia previa
- Funciones secretariales
- Importancia y necesidad de la experiencia en la oficina para la labor docente.
- Beneficios y desempeño que atribuye la experiencia en la oficina a la labor docente.
- Aportes y estrategias de la experiencia previa en la oficina al planeamiento didáctico.

- Desventajas de la falta de experiencia previa en la oficina para la labor docente.
- Vocación, un elemento indispensable en la labor docente

A continuación el detalle de cada categoría según los instrumentos utilizados:

4.1. Experiencia previa:

El buen desempeño de las labores en cualquier ámbito, especialmente en el educativo merece toda responsabilidad y capacidad por parte del docente o facilitador para lograr que las funciones se realicen en busca del desarrollo continuo de la enseñanza.

Existen criterios encontrados con respecto al tema de la experiencia previa. El 80% de las docentes con experiencia participantes del grupo focal manifiestan que la experiencia es “el desarrollo del conocimiento con propiedad”, lo que lleva en este caso a los estudiantes en forma eficaz a cumplir los contenidos, con el fin de desarrollar con excelencia su labor. Una informante manifiesta que la experiencia “es aquel espacio para poner en práctica los conocimientos antes de entrar al campo laboral de tal manera que le sea fácil al estudiante el solucionar cualquier situación que pueda presentarse durante su vida laboral”. Esto permite al docente ejemplificar los contenidos con más confianza, pues lo que se aprende en la oficina se practica en el aula, ya que las

funciones administrativas enseñan la verdadera labor y proyectan la realidad. Esta experiencia induce al docente a realizar cambios en el aula según las vivencias de la oficina, para que la teoría sea menos abstracta y se superen las deficiencias e inquietudes mediante respuestas claras.

La experta ex-directora de la Escuela de Secretariado Profesional indica que experiencia es: “una reflexión, alcanzar la sensatez y la sabiduría, esto lo digo porque así me lo ha enseñado la vida, en el transcurso del paso del trabajo en la oficina y por la educación”. En el comentario anterior la ex-directora argumenta que la experiencia es aplicar el sentido común a los contenidos y crear en el estudiante el criterio en diferentes situaciones. Además, en una de las entrevistas Setiembre 2005, una experta comenta que la experiencia previa es: “El proceso para atender a un cliente”. Frase explicada por la misma experta de la siguiente manera: “En este caso una persona que ha laborado en una oficina tiene conocimiento de qué puede suceder en diferentes ocasiones, si conozco el proceso puedo desarrollar eficientemente una función”.

Otra experta acota, con respeto a la pregunta de ¿qué es experiencia?: “Es un aprendizaje vivencial; es funcional, porque se aprende a adquirir experiencia en *función* de una necesidad, que puede ser significativa. Adquiero experiencia por ejemplo, archivar para cumplir una función”. Además, ella valora la experiencia “*bastante*”, ya que se

afirma la función de esta experiencia en el desempeño del docente, donde se enseña un conocimiento que se ha retomado en la oficina como prioridad y que se lleva al aula como un aprendizaje necesario.

Durante el taller “Experiencia Laboral” realizado en octubre del 2005 en las instalaciones de la Universidad Nacional, con respecto a la pregunta planteada a las docentes sobre si es importante la experiencia previa para realizar una labor eficiente, se notaron diferencias entre los dos grupos de docentes en relación con el tema. Por tanto, se retoma el siguiente comentario de las docentes con experiencia que indican que ésta es “la práctica de los conocimientos adquiridos a través de la gestión en una oficina”. Para confrontar este comentario se describe la observación realizada a una docente con experiencia: la docente envía a las estudiantes a realizar consultas telefónicamente a diferentes empresas, con el propósito de que las estudiantes observen el trato de las secretarias; en la siguiente lección, la profesora ejecuta la técnica de mesa redonda, allí las estudiantes comparten las diferentes experiencias. Por último la docente realiza un comentario sobre lo que deben y no hacer. Se observa del ejemplo anterior que la docente brinda un aprendizaje significativo al enviar a las estudiantes a situaciones reales. Además, las docentes sin experiencia anotan que esa práctica “facilita el enseñar”. Al respecto una docente sin práctica anota que algunas veces

“se tiene que inventar el ejemplo sin saber si está correcto o no”. En el análisis de los datos se encuentra en esta categoría la similitud en el término *práctica* que tanto para las docentes con y sin experiencia tiene trascendencia para lograr la enseñanza del contenido exitosamente.

Las docentes asistentes al taller están de acuerdo con que la experiencia previa en la oficina es notable antes de desempeñarse como tal, ya que le permite llevar al estudiante a situaciones reales, por medio de éstas, sistematizar la información y tener como producto la seguridad del educando. Se cita como ejemplo el utilizar correctamente el fax al enviar documentos de una oficina a otra. Sin embargo, una de las presentes con experiencia indica que lo vivido durante su período de formación con respecto al uso de fax no fue muy significativo, ya que observa el equipo pero no lo manipula. Por tanto, hay que desarrollar los contenidos (en este caso el uso del fax) en forma práctica para que el estudiante viva la experiencia durante su proceso de enseñanza y aprendizaje.

Otra profesora con experiencia (participante grupo focal) indica, por ejemplo:

...una docente podría tener veinte años de experiencia en la oficina pero si no tiene la habilidad de integrar su experiencia al proceso de enseñanza y aprendizaje todo quedaría en la teoría. Hay que aprovechar esa práctica para que haya un complemento o equilibrio que favorezca el aprendizaje de los jóvenes.

En el caso de una docente que no ha realizado las funciones de una secretaria, en algún momento se verá limitada en sus conocimientos. Una docente con experiencia (participante grupo focal), manifiesta lo siguiente: “esto se puede observar en las explicaciones, que no dan con fluidez el contenido”. Al enseñar un tema, como las actas “no puedo enseñarlo si no he tenido experiencias como secretaria en la toma de actas, ya que no se profundiza el asunto, si no se generalizan muchos términos y simplemente se imparte teoría de lo que realmente es una acta”.

Una de las docentes sin experiencia, participante en el taller indica: “la importancia está en que facilita el aprendizaje por medio de ejemplos”. La frase expresada por la docente sin experiencia y el modo de indicarlo denota que en algún momento ha sentido desequilibrio en el desarrollo de temas, sobre todo en aquellos contenidos que son muy prácticos, por ejemplo en la enseñanza del contenido de las actas, archivo y la manipulación de los instrumentos de conservación. Algunas personas que han estado en el proceso de administrar los documentos y han tenido esa práctica agregan a la teoría una parte fundamental, patrones por seguir. Pero, una docente que simplemente tiene un conocimiento muy general de lo que es un archivo, tomará como base la información de cada uno de los contenidos del programa de un libro, y posiblemente no profundice. Al respecto una de las docentes sin experiencia anota: “la

importancia de la experiencia está en que uno puede reforzar los conocimientos, y con base en ellos dará seguridad a los estudiantes”.

Las docentes sin experiencia en este punto anotaron que para ellas es difícil explicar casos o contenidos que no han vivido, ya que en algún momento se vuelve una necesidad. Al enseñar, no es lo mismo explicar cartas con un formato y un estilo indicado en un libro, que las diferentes formas de hacerlo según la experiencia. En una de las observaciones se visualiza que la docente al momento de enseñar el formato de las cartas no contesta una pregunta que realiza una estudiante. A continuación el ejemplo:

“Estudiante: le consulta a la profesora, ¿por qué en algunas cartas no puedo escribir el lugar de procedencia y otras puedo hacerlo?”.

“Docente sin experiencia: en realidad no se contestar a su pregunta. Quizá la compañera logre evacuar la duda”.

En este caso, la docente es consciente de no responder adecuadamente a la pregunta, ya que en su experiencia no existe un conocimiento práctico, sino teórico de la materia. Al respecto una docente con experiencia comenta que “la experiencia nos lleva a acciones correctas”, ahora se puede anotar que la acción de la docente en la situación antes comentada es correcta, su experiencia docente le indica que lo mejor es brindar una respuesta acertada a la consulta de la estudiante, sin embargo, prefiere dar lugar a una persona que responda correctamente la consulta. La docente en este momento es responsable de su labor y del aprendizaje que está proporcionando a sus estudiantes.

La experiencia, para la mayoría de las participantes que no la tienen es necesaria, pero como no la han podido obtener han ejecutado prácticas que les ha facilitado el conocimiento básico de algunos contenidos y les ha permitido visualizar la realidad. Una docente sin práctica manifiesta con respecto a este punto que:

La experiencia no quiere decir un tiempo en un trabajo, bueno lo digo, porque cuando he tenido alguna duda, investigo en las diversas oficinas y visito diferentes lugares, para tomar como referencia mi experiencia como cliente ante situaciones de atención al cliente y otros.

Otra participante externa que “puedo obtener la experiencia, por medio de otras personas y su historia en una oficina para empaparme con la experiencia de las otras personas y dar sus ejemplos”

Estos comentarios demuestran que es relevante poseer experiencia porque las docentes que no la tienen reflejan con sus acciones (búsqueda de información por diferentes medios) la manera de cómo llenar un espacio que no se domina, aún si se observa el ambiente o se visita un centro de referencia, en este caso la oficina, en el transcurso de su labor.

El presentarse en una oficina y realizar acciones para obtener información es porque se requiere conocimiento, la carencia de éste trae inseguridad a las docentes en el momento de explicar un tema el cual es importante que profundice. Para comparar lo anterior se retoma el siguiente comentario de una docente con experiencia:

“Cuando se tiene experiencia, se da con propiedad el contenido, porque se explica con testimonio. El no tenerla trae inseguridad”.

4.2. Funciones secretariales

Al preguntar ¿cuáles son las principales funciones secretariales que favorecen la labor docente?, algunas labores que ejemplifican las participantes en el grupo focal son:

- a- Que la redacción de documentos tales como cartas, informes y otros aunados a la buena ortografía son la carta de presentación de la oficina o empresa, por lo que es importante reforzarlo, diariamente, en cada lección. Además, indican que en la redacción se pueden omitir algunos detalles porque es subjetiva, pero que en la ortografía, la secretaria debe esforzarse por corregir los documentos exhaustivamente, pues hoy las oficinas cuentan con equipo de cómputo que realiza en forma automática las correcciones de los documentos casi en su totalidad; por tanto no se justifican los errores en los documentos.
- b- La expresión oral que lleva implícito el trato a los que le rodean debe ser de respeto, por ejemplo, al referirse a una persona utilizar señor, don y otros, reflejando así la cortesía y formación de cada persona .

- c- Según la experiencia de otra participante, la administración de documentos es una función básica de mucho orden y confidencialidad, por lo que tiene que hacerse énfasis en el uso correcto de la información. Esta participante con experiencia anota que durante su lección indica a los estudiantes que la última hora del día se debe dedicar al archivo, porque si en algún momento surge una emergencia en la oficina se acude al archivo, lugar que custodia toda la información de la empresa.
- d- Debe insistirse al educando sobre la importancia de poseer un criterio propio, no dejarse dominar por la opinión de los demás. Como lo anota una integrante de este taller, en las oficinas se conforman pequeños grupos que quieren influir en la opinión de los demás por lo que se debe insistir que en estos casos se mantenga una posición neutral para evitar el chisme o enfrentamientos no deseados con otros compañeros, con lo que se pueda dar un ambiente laboral pesado.
- e- “El respeto implica observar, analizar y actuar poco a poco”, expresión de una participante afirmando que esta frase se le debe indicar diariamente a los estudiantes. En el trabajo no es prudente ejecutar cambios antojadizos, sino que debe realizarse paulatinamente para evitar celos profesionales.

Es fundamental advertir a los alumnos que en sus trabajos se enfrentan a la aplicación de técnicas o acciones que no son iguales a las

aprendidas en la clase, por lo que deben adaptarse a la situación y si se les presenta la oportunidad aplicarlo correctamente.

La opinión de las profesoras con experiencia que completan el cuestionario, es diversa, por lo que es importante analizarla en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 3
FUNCIONES SECRETARIALES
BÁSICAS SEÑALADAS POR PROFESORAS CON EXPERIENCIA

CATEGORÍAS	PROFESORAS CON EXPERIENCIA
Administración de documentos	19%
Relaciones interpersonales	15%
Contable y financiero	5%
Cualidades	1%
Destrezas tecnológicas	7%
Elaboración y digitación de documentos	49%
Organización	3%
Presentación personal	1%
TOTAL	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionario egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional (1999-2003) de la Universidad Nacional (UNA), 2005.

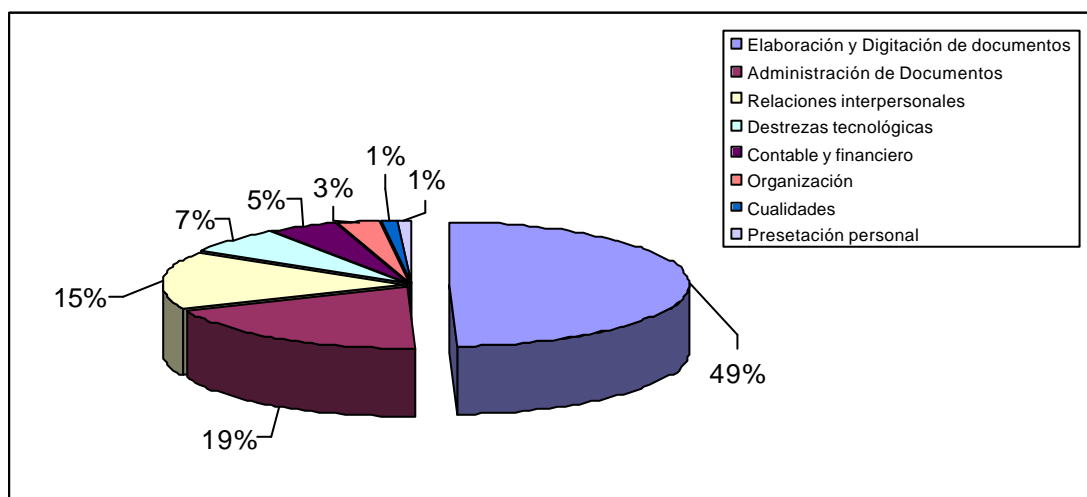
En el cuadro No 3. se resume la información analizada de las docentes con experiencia, las cuales anotaron que en su labor identifican como una de las áreas básicas la *elaboración de documentos* en un 49%

con el mayor porcentaje, en segundo lugar aparece la *administración de documentos con 19%*, una de las funciones primordiales de la secretaria para este grupo son las *relaciones interpersonales con un 15%*, las cuales anotaron son de interés dentro de una empresa. Además, las funciones de *destrezas tecnológicas (7%)*, *contable y financiero (5%)*, *cualidades (1%)*, *organización (3%)* y *presentación personal (1%)* son puntualizadas en un menor porcentaje e importantes dentro del desempeño de una secretaria.

Se ilustra la información anterior en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 2

FUNCIONES SECRETARIALES SEÑALADAS POR LAS PROFESORAS CON EXPERIENCIA



Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionario egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional (1999-2003) de la Universidad Nacional (UNA), 2005

El gráfico No. 2 representa la opinión de las docentes con experiencia de acuerdo con las principales funciones secretariales (cuestionario de profesoras observadas y no observadas).

Dentro del análisis de información de las funciones secretariales, se consideran como base estos nueve ámbitos: la administración de documentos, elaboración de documentos, contable y financiero, organización, destrezas tecnológicas y presentación personal, relaciones interpersonales y cualidades; éstos se tomaron como parámetro general, de los cuales se despliegan una serie de acciones que se desarrollan dentro de las mismas.

Para las docentes con experiencia, la función con mayor importancia es la *elaboración y digitación de documentos*, con un porcentaje del 49%.

Para esta función se analizan varias acciones, como son: toma de notas; redacción de actas, informes y cartas; la digitación de los documentos, la comunicación oral y escrita.

Una docente con experiencia señala con respecto a la elaboración y digitación de documentos lo siguiente: “la redacción y la ortografía son herramientas importantes para las secretarias, y son habilidades que deben desarrollarse. Además, afirma: “Yo siempre refuerzo la redacción en todos los contenidos”.

Para las egresadas otras de las funciones importantes que desempeña la secretaria es la *administración de documentos*, fuente y

base de información, que ayuda a la buena toma de decisiones en la empresa, el cual obtuvo un 19%. Para las docentes con experiencia, las buenas *relaciones interpersonales* y la atención (al público, clientes, jefes y telefónica) son aspectos que debe poseer una secretaria para el éxito en desarrollo de su labor, en este ámbito el 15% de las participantes indican que es importante.

Entre otras funciones se destacan: la manipulación de paquetes *computacionales con un 7%*, *organización* (eventos, reuniones, prioridades, otros), *presentación personal*, *funciones contables y financieras* (análisis de datos).

Una situación relevante para la investigación en esta categoría es que al entrevistar a una de las docentes con experiencia y preguntarle acerca de las funciones más relevantes de la secretaria dentro de una oficina, contesta: “Bueno, una de ellas es la atención al público, otra control del archivo, no sé cual otra, en este momento no me acuerdo”. Lo que hizo notar inseguridad a la hora de contestar, además no fue muy amplia en su respuesta en una sesión del grupo focal, que es más abierta a la opinión de los informantes. Este dato es notable para la presente investigación, porque la profesora tiene experiencia y su respuesta expresa desinterés, y no enriquece su opinión con ejemplos.

Con el propósito de ilustrar los datos obtenidos de las docentes sin experiencia con respecto a las funciones secretariales básicas se presenta el siguiente cuadro:

CUADRO No. 4

FUNCIONES SECRETARIALES BÁSICAS SEÑALADAS POR PROFESORAS SIN EXPERIENCIA

CATEGORÍAS	PROFESORAS SIN EXPERIENCIA
Administración de documentos	15%
Relaciones interpersonales	41%
Contable y financiero	3%
Cualidades	5%
Destrezas tecnológicas	3%
Elaboración y digitación de documentos	25%
Organización	8%
Presentación personal	0%
TOTAL	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionario, egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional (1999-2003) de la Universidad Nacional (UNA), 2005.

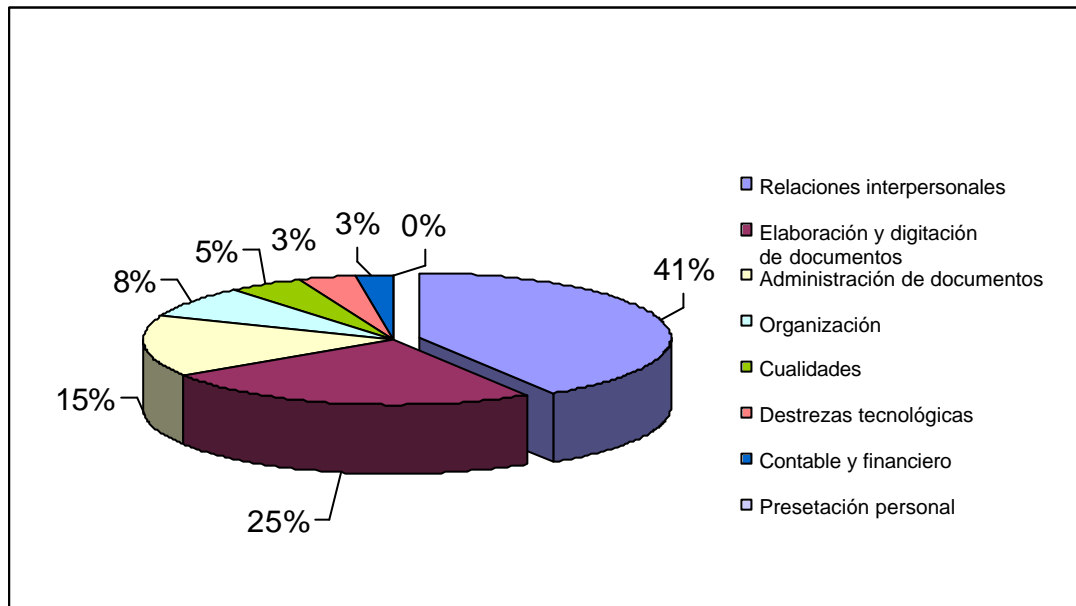
El cuadro No. 4 expresa porcentajes sobre las funciones señaladas por las docentes sin experiencia, se puntualiza que para este grupo de participantes las *relaciones interpersonales* tiene gran relevancia por el porcentaje obtenido de un 41%. Otra de las actividades que citaron las egresadas es la *elaboración de documentos* con un 25%, y con un 15% la *administración de documentos*.

Además, otras de las funciones anotadas en menor porcentaje se encuentran: las *cualidades* (5%), *destrezas tecnológicas* (3%), *organización* (8%) *contable y financiero* (3%).

El siguiente gráfico visualiza los datos mencionados anteriormente:

GRÁFICO No.3

FUNCIONES SECRETARIALES SEÑALADAS POR LAS PROFESORAS SIN EXPERIENCIA



Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionario egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional (1999-2003) de la Universidad Nacional (UNA), 2005.

Se demuestra que un 41% de las docentes sin experiencia, manifiestan que la función más importante que debe desarrollar una secretaria son las *relaciones interpersonales*, ya sea en la atención al público, al cliente, personal o telefónicamente. Para este grupo de docentes, es el cliente la razón de ser de la empresa, y debe tener un excelente trato. Además, de estar al día con los trámites cotidianos para que exista un ambiente laboral agradable.

Estas docentes consideran la elaboración de documentos como una de las funciones más sobresalientes en la labor de una secretaria, para esta categoría se obtuvo un 25%.

La buena *administración de la información* es una de las funciones de mayor actividad dentro de una oficina, por lo que la secretaria debe estar en constante capacitación para desempeñarse eficazmente, esta función obtuvo un 15% de preferencia entre las docentes sin experiencia; ellas creen que esta función es importante por lo que se rescata el siguiente comentario: “el tema es difícil de dar, porque es mucha teoría y en algunos momentos no sé como enseñárselos, pero sé que es muy importante.”

En los porcentajes analizados se observa que tanto las docentes con experiencia como las que no la tienen, coinciden en que las tres principales funciones de una secretaria, son: *la elaboración de documentos, relaciones interpersonales y la administración de documentos.*

Es importante anotar que para las docentes con experiencia la función más ejecutada dentro de los quehaceres de la oficina es la *elaboración de documentos* y su digitación, para las docentes sin experiencia una de las más sobresalientes es la *buena atención al cliente, público y jefe.*

Al comparar las dos funciones primordiales anotadas por ambos grupos, se refleja que para el primer grupo la actividad de elaborar

documentos es fundamental, porque éstas han estado en contacto con la ejecución de las funciones en la oficina. Este grupo de docentes comenta que la elaboración de documentos es un aspecto muy significativo y relevante, ya que es la imagen de la empresa y que es dentro de ella donde se aprende a elaborar con calidad un documento y la forma correcta de aplicarlos en situaciones concretas; mientras que el segundo grupo obtiene información al participar personalmente como cliente, de ahí que sea tan importante mantener buenas relaciones interpersonales.

4.3. Importancia y necesidad de la experiencia en la oficina para la labor docente

La importancia de la experiencia la podemos focalizar mediante el desarrollo de los temas eficazmente, pues el docente sabe de lo que está hablando y tiene una mejor visión de las funciones que va a realizar. Se refuerza el contenido y explica los términos con mayor propiedad al enseñar la realidad del trabajo en la oficina.

Al entrevistar a las expertas sobre la experiencia previa en la oficina, se encuentra que un alto porcentaje coincide que es importante la experiencia previa en la labor docente, más adelante se observan los porcentajes con más detalle. Las expertas enumeran aspectos relevantes:

- La experiencia previa en la oficina es importante en el desempeño docente, para que haya un rendimiento académico y un aprendizaje significativo idóneo.
- Con la experiencia laboral previa como docente sabré cuando falta una cosa u otra, por ejemplo: la atención al público debe dársele un valor agregado. Sin experiencia previa no se da un aprendizaje significativo a los estudiantes.
- Al tener experiencia se favorecen todas las áreas de la labor docente por las destrezas que se adquieren a través de ésta.

Otros comentarios de las expertas sobre el tema de la experiencia son siguientes:

- Es relativo, no puedo decir si es necesario o no; pero sí afirmar que es *importante*. He tenido el placer de trabajar con personas que no han trabajado en una oficina y que son excelentes. Ellas supieron aprovechar su teoría y vocación al trabajo como docente.
- Es relativo, no en todas las oficinas se realizan todas las funciones. Según el tiempo laborado así avanza su experiencia.
- Aquella persona que no la tiene busca profesionales que estén trabajando en una oficina para que desarrollen temas; para que los estudiantes evacuen sus dudas con el objetivo de buscar contacto con la realidad.
- Puedo concluir que no es indispensable sino *útil*.

- Cuando no se ha sido secretaria no se vive la misma realidad a la hora de enseñar. Por ejemplo, al enseñar el contenido sobre la hemeroteca, debo enseñarlo paso a paso a los estudiantes, ya que si no le llevo ejemplos reales ellos no van a entender.
- No quiere decir que cuando no se tiene no se puede ser un excelente profesional, va en la persona.
- Es necesaria porque sin haber vivido actividades y hechos antes de cualquier situación no se puede integrar la teoría y la práctica efectivamente.
- Da confianza, oportunidad de reforzar el conocimiento adquirido y destrezas antes de enfrentar el momento laboral.
- Sí, bastante porque cuando uno está en un grupo las estudiantes se dan cuenta si uno inventa o sabe realmente.
- Es necesaria para planear y hacer la clase.
- Es indispensable
- La experiencia es un valor agregado, es medular puede contar historias reales acordes con la acción– práctica.

A continuación se expresan las ideas de las expertas con respecto a varias categorías de medición establecidas según su opinión sobre la experiencia previa en la oficina:

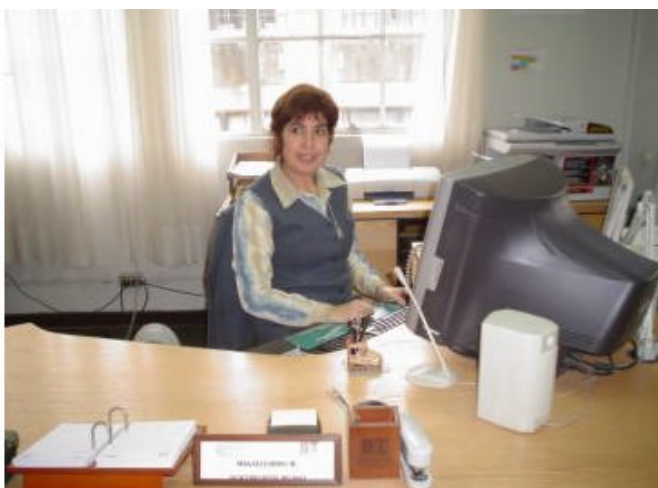
CUADRO No. 5

OPINIÓN DE EXPERTAS SOBRE IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA PREVIA EN LA OFICINA PARA EL DESEMPEÑO DOCENTE

CATEGORÍAS	FRECUENCIA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA
Importante	3	30%
Necesaria	3	30%
Útil	2	20%
No es obligatoria	2	20%
TOTALES	10	100%

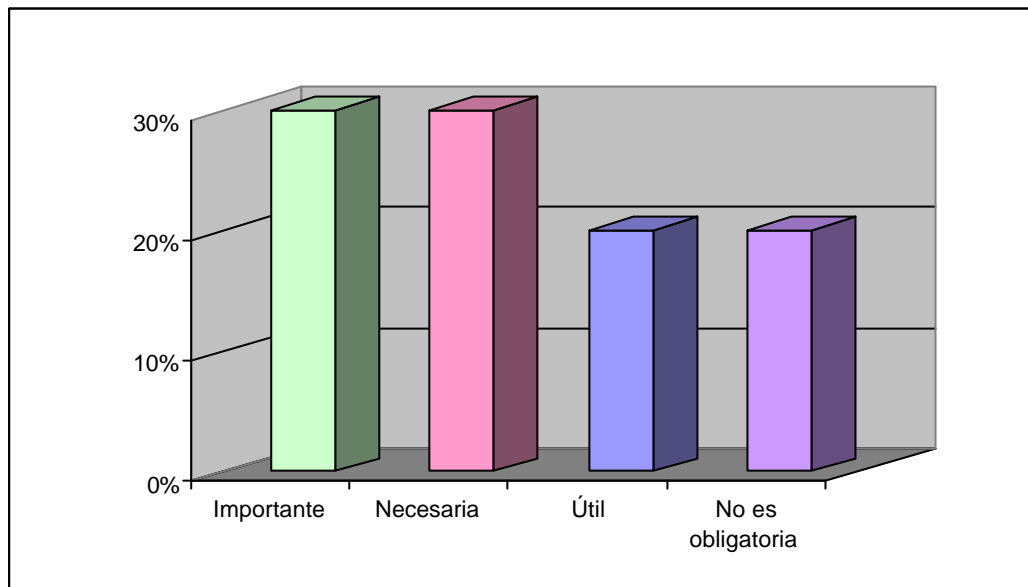
Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Entrevista a expertos en el área de secretariado profesional, 2005 y 2006.

La información digitada en el cuadro No.5 resume la opinión de las expertas, como se observa ellas anotan para los rubros *importante* y *necesaria* un 30% y para *útil* y *no obligatoria* un 20%.



El gráfico No.4 visualiza los porcentajes anotados anteriormente:

GRÁFICO No. 4
IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA PREVIA EN UNA
OFICINA PARA EL DESEMPEÑO
DOCENTE



Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Entrevista a expertos en el área de secretariado profesional, 2005- 2006.

Las opiniones de las expertas entrevistadas, hacen referencia a la *importancia y necesidad* de la experiencia previa en la oficina en un 30%, dirigido a los ámbitos de la labor docente, el aprendizaje significativo, el rendimiento académico y facilitar experiencias más reales sobre la labor que enfrentarán quienes se preparan como futuras secretarías. Estos elementos hacen referencia a los beneficios que se obtienen en el desempeño de la labor docente cuando se ha tenido la experiencia de

trabajar en una oficina. Además, un 20% de las opiniones dadas por las expertas afirman que la experiencia previa en una oficina es *útil* y favorece el desempeño del docente dentro del proceso de aprendizaje, como lo afirman los estudiantes en el cuestionario, en el análisis de la información de la categoría *beneficios y desempeño que le atribuye la experiencia en la oficina a la labor docente* en el cuadro No.14.

Un 20% de las profesionales apuntaron que no es *obligatoria*, que se toman otras medidas que ayudan a evacuar dudas de las mismas docentes, al buscar otras fuentes, renace el deseo de obtener una información que no está a la mano.

Algunas expresiones con relación en si es necesaria la experiencia previa en una oficina para desempeñarse como docente, las expertas entrevistadas se refieren al respecto:

- La importancia de la experiencia se denota en el desempeño docente porque hay rendimiento académico y un aprendizaje más significativo.
- Todas las áreas de la labor docente se favorecen cuando se ha trabajado en la oficina, ya que se focaliza el desarrollo de destrezas y habilidades, por ejemplo: no es correcto hablar de un valor si no se ha vivido. Lo mismo sucede en el área de las técnicas secretariales.
- La materia teórica se hace práctica con la experiencia (situaciones que se pueden presentar y cómo resolverlas).
- Porque es importante enseñar lo que sé, la escuela de la vida.

- Sí es necesaria, porque los libros los editan muchos años después y los cambios son acelerados.

A través de los aportes proporcionados por las expertas se representan diversas situaciones que en su mayoría hacen notar que se favorece el rendimiento de los profesores. Para reforzar estos comentarios las expertas refiriéndose a la pregunta brindan aportes sobre la calidad de los docentes sin experiencia previa en la oficina, y sus contribuciones en el desarrollo de un aprendizaje significativo de los educandos:

- Como lo dije antes, creo que es necesaria, pero sí se puede desarrollar un buen ambiente educativo para propiciar el aprendizaje sin experiencia.
- Relativamente, más que todo en las técnicas por desarrollar.
- La preparación y conocimiento es bueno, pero lo ideal es que la persona que sale de la universidad tenga una práctica antes. Sin práctica sale con un 80% y con práctica un 100%.
- Influye en la creatividad del docente y las diferentes vivencias.
- Si se tiene práctica, se da un sentido más creativo, el cual depende del docente.
- Se aprende haciendo
- Se aprende el trabajo en clase, con muchas prácticas y calificando la ejecución.
- Con la elaboración de proyectos

- Si se tiene, el educador va a tener un mejor desempeño en el proceso.
- No se da un aprendizaje significativo a los estudiantes, ya que éstos vienen a adquirir conocimientos.

Si se toma en consideración lo expresado por las expertas, que en su mayoría indican que una docente se desenvuelve adecuadamente si adquiere el conocimiento previo en las labores de la oficina. Se observa que algunas de las expertas admiten que sin esa práctica puede crearse un ambiente apto para sus estudiantes y desarrollar un aprendizaje significativo, al producir información de investigaciones u otros medios. Con respecto a lo anterior una experta explica: “Por ejemplo, se aprende mediante la lectura, la observación, no necesariamente en la oficina”.



El siguiente cuadro representa los datos brindados por las expertas en el área de secretariado, en lo que respecta a factores que indican que una docente ha adquirido experiencia en una oficina y que puede visualizarse en su desempeño docente:

CUADRO No. 6
INDICADORES DE EXPERIENCIA PREVIA EN LA OFICINA
EN EL DESEMPEÑO DOCENTE

CATEGORÍAS	FRECUENCIA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA
Soltura	1	10%
Comunicación	1	10%
Seguridad y propiedad	3	30%
Relación entre teoría y práctica	2	20%
Mecanismos y estrategias	2	20%
Otros	1	10%
TOTALES	10	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Entrevista a expertos en el área de secretariado profesional, 2005 y 2006.

En el cuadro No.6 las expertas puntualizan algunos factores que muestran que la docente posee experiencia en labores de oficina y que se observa en su trabajo como docente. Para las expertas algunos aspectos importantes por considerar son la *seguridad* y *propiedad* de los

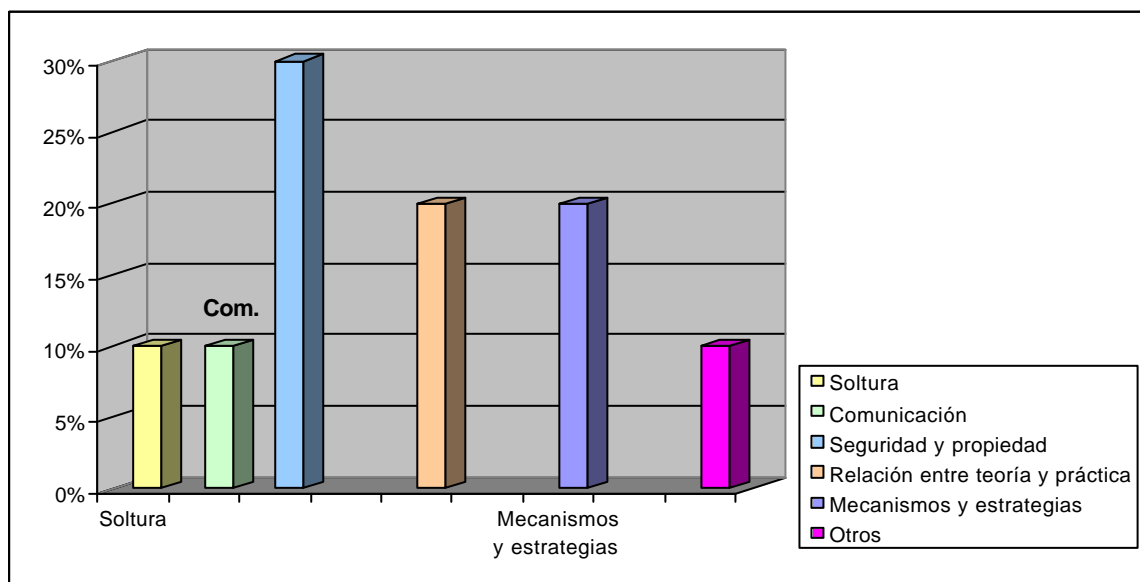
docentes en un 30%, con un 20% anotaron que la *relación entre teoría-práctica, los mecanismos y estrategias* son de relevancia ya que se miden en el momento de realizar una lección. Además, la *soltura*, la forma de *comunicarse* entre otros son aspectos que obtuvieron un 10% de importancia entre las participantes en la entrevistas.

Además, una experta afirma lo anterior puntualizado algunos aspectos visibles de una docente con experiencia: “se puede observar su experiencia en la metodología, todo lo que hace es útil, vivencial, dominio tema, habla con naturalidad”.

El gráfico No.5 ilustra la opinión de las expertas con respecto a lo anotado anteriormente:

GRÁFICO No. 5

INDICADORES DE EXPERIENCIA PREVIA EN LA OFICINA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE



Fuente: Aguilar y Lobo (2005) Entrevista a expertos en el área de secretariado profesional, 2005-2006.

El gráfico representa algunas habilidades, destrezas y conocimientos que según las expertas se desarrollan con la experiencia previa en una oficina y ayudan al desempeño del docente en su quehacer. Por tanto, es de relevancia para este trabajo observar que en un alto porcentaje la seguridad y propiedad son factores o indicadores de un proceso integral que ha llevado a cabo un docente, un conocimiento total del contenido por enseñar. Además, la relación entre la teoría – práctica, los mecanismos y estrategias son elementos que se llevan al aula, integrados por una característica que se produce: la coherencia; la cual ayuda a desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Otras opiniones acerca de los indicadores mencionados y que refuerzan la gráfica (categorías otros) y el análisis expuesto son:

- Malicia hacia el futuro, el docente aprende a visualizar el futuro o situaciones que se pueden presentar.
- Resuelve situaciones rápidamente.
- Identifica la excelencia en determinada competencia.
- Mayor autoridad .
- Habilidad para explicar.
- Precisión con que se da la materia, demuestra que se tuvo una aplicación previa.
- Hablar con propiedad sobre el tema, no hay un supuesto.
- Seguridad en el desarrollo del tema.

- Relación que logra entre teoría y práctica en el desarrollo de los contenidos.
- Importancia que le dan a la evaluación por medio de la práctica.
- Formas en que se comunican con los estudiantes.
- La modulación de la voz, ya que esto puede traer problemas en los y las estudiantes, porque en muchas ocasiones el educando puede transferir este tono de voz, como regaño y otros malentendidos.

Otra fuente utilizada en esta investigación es la técnica del grupo focal.

Una participante del taller que posee práctica acota que:

La experiencia es importante o es lo mejor pero no es medular, o sea no es que el docente puede verse como un profesional bueno o malo, con respecto a la calidad que brinda al desarrollar su lección, sino que le hace falta una parte, la cual desarrolla en el estudiante destrezas y habilidades cognitivas amplias.

Durante el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de secretariado, se aplican diferentes técnicas con el objetivo de que los alumnos desarrollen destrezas necesarias, para la ejecución de funciones en una oficina y por ende valoren el desempeño de su labor. Los estudiantes toman como referencia a la persona que lo está guiando; por lo que la docente debe ser consciente que cada una de sus funciones será parte de la formación de los jóvenes llevándolos a tomar acciones correctas o incorrectas en su desempeño profesional en una oficina, por lo que es preponderante la experiencia del docente, para desarrollar estas destrezas correctamente.

Otra participante del taller afirma que la experiencia es importante

porque:

...existe un equilibrio entre experiencia y teoría, pues el docente tiene una visión más amplia de las funciones de la oficina por lo que tiene nuevas y variadas formas de enseñar y generar satisfacción en el desenvolvimiento de la clase para el estudiante.

La experiencia estimula al docente a crear diversas situaciones, que permiten observar y corregir diferentes acciones del estudiante en el momento, provocando un aprendizaje significativo.

Un ejemplo claro, que proporciona una profesora con experiencia, acerca del contenido de la toma de actas indica lo siguiente:

...no puedo enseñar este contenido si no he tenido experiencias como secretaria en la toma de actas, ya que no podré profundizar en el asunto, sino generalizar muchos términos y simplemente dar un contenido teórico de lo que realmente es el acta.

Una docente sin experiencia participante del taller anota: “la importancia está en que facilita el aprendizaje por medio de ejemplos”.

Otro ejemplo que verifica la importancia de la práctica en la oficina, es la enseñanza del archivo y la manipulación de los instrumentos de conservación. Algunas personas que han estado en el proceso de administrar los documentos y han tenido esa experiencia, agregan a la teoría una parte fundamental, ejemplos y vivencias. Pero, una docente que simplemente tiene un conocimiento muy general de lo que es un archivo, tomará como base la información de cada uno de los contenidos del programa de un libro y no profundizará en algunos aspectos que son

relevantes para el buen aprendizaje de la materia. Al respecto una docente anota: la importancia de la experiencia está en que uno puede reforzar los conocimientos, y con base en ellos dará seguridad a los estudiantes, quienes al tener esta clase de formación (contenidos ampliamente explicados), con seguridad tendrán la capacidad de enfrentarse a las funciones que deben desempeñar en una oficina.

Un alto porcentaje de las docentes sin experiencia participantes en el grupo focal rescatan que:

- La importancia se da porque los contenidos son impartidos con más confirmación de conocimiento.
- Es importante porque en algún momento me he sentido desubicada en algunos temas.
- En el aula se carece de equipo de oficina que dificulta que el estudiante visualice la función correcta.
- La experiencia indica acciones para diferentes situaciones.
- Facilita el aprendizaje por medio de ejemplos.

Las docentes con experiencia en su mayoría acotaron:

- La experiencia les permite tener más dominio de la materia, ya que no es lo mismo lo que se vive en el aula que en la oficina.
- Ayuda a evacuar dudas.
- Cooperación con la ejemplificación en el aula.
- Facilita la observación de las destrezas de cada estudiante y refuerza sus debilidades.

- Se tiene una parte importante, la experiencia que nos brinda seguridad.
- Permite tener una mayor visión de las funciones que se deben realizar.

De acuerdo con las opiniones destacadas por las docentes con y sin experiencia, participantes en esta técnica, la importancia de ésta radica en la seguridad en el desempeño docente, para desarrollar los diferentes temas a través de la experiencia previa en la oficina.

Se generaliza que los docentes con y sin práctica tienen como similitud que la experiencia les ayuda a dar una clase con mayor efectividad; sin embargo, la docente sin experiencia enfatiza que el no poseerla en algún momento le dificulta impartir la materia adecuadamente, ya que siente una debilidad en los temas.

La experiencia es importante porque: “Es la práctica de los conocimientos adquiridos a través de la gestión en una oficina”. En el caso de una de las observadas sin experiencia se nota deficiencia en el área de mecanografía, se constata que la docente explica la posición correcta ante el teclado, pero no controla este aspecto en el aula (esta situación se puede observar en tres ocasiones), además, ella en el momento de realizar algún trabajo en la computadora no se sienta correctamente. Se evidencia esta observación, porque sentarse adecuadamente ayuda a la salud ocupacional y al buen desempeño de

las actividades de la secretaria, por tanto debe buscarse una acción correctiva diariamente en el aula.

La seguridad del docente se puede observar fácilmente, por ejemplo en la forma de desarrollar cada uno de los temas, con ejemplos, con situaciones reales o la interpretación de diferentes casos. Una participante del grupo focal expresa: “Si no se tiene experiencia, no se tiene la práctica del conocimiento y esa parte siempre quedará como un vacío para los educandos, de ahí la importancia de adquirirla”. Una de las docentes sin experiencia comenta: “Mejorar la labor y conocer algunos aspectos de las funciones de una secretaria, *ayudan* a realizar la labor docente (vinculación de la práctica y la teoría)”.

De acuerdo con los cuestionarios aplicados a las docentes sin experiencia en su mayoría expresan que ésta es una necesidad y se expresan así:

- Importantísima, si la hubiera tenido no tendría tantos vacíos en contenidos y temas, ya que los libros no responden algunas preguntas.
- Es difícil enseñar algo que no se ha experimentado en cuanto a la metodología y explicación.
- Afianzaría conocimientos y evaluaría el perfil de la función del estudiante.
- Si la tuviera brindaría seguridad a los estudiantes con referencia a la coherencia entre la teoría y la práctica.

- Tomar la experiencia vivida por los demás.
- Se debe estar en la oficina en un 100% para manejar correctamente los contenidos y saber explicarlos.

En esta misma categoría las docentes con experiencia sugieren:

- Es un insumo vital para relacionar la teoría con la práctica
- Solo la teoría no puede solventar las situaciones pedagógicas que presentan los estudiantes, la experiencia en la oficina ayuda a que la teoría se comprenda.
- La teoría sin aplicación está muerta, es importante haber estado en la oficina porque los estudiantes tienen muchas preguntas de la vida real del trabajo.
- Sí, ya que se sabe orientar a los estudiantes.
- Para el estudiante es más creíble la opinión que se da con respecto a la experiencia que lo que dicen los libros.
- Herramienta esencial para el desarrollo de cada uno de los contenidos, ya que satisface el desarrollo de la labor docente.
- La experiencia es una prioridad porque enriquece el tema.
- Permite capacitar al estudiante al adecuar el contenido con la realidad de la oficina.

Sin embargo, un caso en particular anota que la experiencia no es necesaria si se maneja el plan de estudio, y se tiene conciencia de su vocación, además de que los temas elegidos son idóneos para los estudiantes, esto hace que no sea difícil adaptarse a los cambios.

Es significativo que las docentes sin experiencia admiten que ésta es muy necesaria porque afianza el conocimiento, brinda seguridad y coherencia al mezclar la teoría con la práctica, lo que afirma el comentario brindado por las docentes que sí la poseen, consideran que es una herramienta e insumo vital que permite capacitar al estudiante al adaptar el contenido con la realidad.

El comentario dado por la docente que indica que no es necesaria esta experiencia, se considera como un caso aislado, ya que las docentes observadas y no observadas a las que se aplica el cuestionario indican lo contrario.

El instrumento utilizado para las observaciones referente al desempeño docente, presenta varios ítemes que ayudan a analizar su labor. A continuación los cuadros que presentan la información obtenida:

CUADRO No. 7

FORMA EN QUE LA FACILITADORA REALIZA LA REALIMENTACIÓN DEL TEMA ANTERIOR

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	50%	40%
MUY BUENO	30%	40%
REGULAR	20%	20%
MALO	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Observaciones realizadas a egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Los datos presentados en el cuadro No. 7, según las observaciones realizadas a las docentes que tienen práctica, emplean la realimentación en un 50%, esta técnica y para las que no la tienen representa un 40%. Además, se nota que varía solo en la categoría *muy bueno* en un 30% con experiencia y en un 40% las docentes sin experiencia.

Se analiza de las referencias anteriores que la mayoría de las docentes realimentan el tema, por medio de preguntas, dinámicas, juegos, afirmaciones o comentarios de los temas estudiados en clase. Si se retoman los porcentajes obtenidos, las facilitadoras con experiencia tienen una variante con respecto a las docentes sin experiencia, ya que en algunas ocasiones las preguntas de los estudiantes no son evacuadas completamente, las técnicas aplicadas en algún momento pierden el objetivo o la docente cambia a otro tema.

Un rubro de observación considerado es la evaluación que utiliza la guía para revisar el trabajo cotidiano de los estudiantes o ejercicios propuestos.



En el siguiente cuadro se destaca la información arrojada durante las observaciones a clases según la evaluación utilizada por la docente:

CUADRO No. 8

**EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS REALIZADAS
EN CLASE POR LA FACILITADORA**

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	60%	40%
MUY BUENO	40%	40%
REGULAR	0%	20%
MALO	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Observaciones realizadas a egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Se analiza del cuadro No.8 que el instrumento utilizado por las docentes con experiencia para evaluar el trabajo de las estudiantes, que la categoría *excelente* obtiene un 60%, y quienes no tienen experiencia previa en una oficina desarrollan en la misma condición un 40%, se denota que para el rubro *muy bueno* ambos grupos alcanzan un 40%.

Para las docentes es prioritario evaluar las actividades que se ejecutan en el aula, con el fin de que el proceso de enseñanza y aprendizaje se cumpla.

En la investigación se observa este factor con el propósito de conocer si la experiencia se manifiesta a través de la actividad que realizan las docentes en la clase.

El cuadro No.9, es informativo, en donde aparecen porcentajes que indican que el docente promueve la participación de los jóvenes.

CUADRO No. 9

**MANERA EN QUE LA FACILITADORA BRINDA
OPORTUNIDAD A LOS ESTUDIANTES
PARA QUE FORMULEN PREGUNTAS**

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	90%	80%
MUY BUENO	10%	10%
REGULAR	0%	10%
MALO	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Observaciones realizadas a egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Las docentes con experiencia logran este objetivo por medio de metodología participativa, comentando con los estudiantes, desarrolla la formación crítica del educando y otros. Las profesoras con esta actitud motivan al estudiante a involucrarse en su rol.

Como se nota en el cuadro anterior las docentes sin práctica en su mayoría aplican técnicas adecuadas para la evaluación del estudiante, sin embargo, este grupo en algún momento satisface poco las necesidades del educando, ya que demuestra desinterés del docente en la actividad, por ejemplo al completar un cuestionario de refuerzo de salud ocupacional, la docente al finalizar el tema refuerza poco, no interactúa ni evacua dudas a los educandos.

CUADRO No. 10
MODO EN QUE LA FACILITADORA EVACÚA
DUDAS A LOS ESTUDIANTES

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	80%	60%
MUY BUENO	20%	30%
REGULAR	0%	10%
MALO	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005) Cuestionarios realizadas a los estudiantes de las Egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

La gráfica anterior, sustenta el siguiente análisis, ya que refleja la participación activa de los estudiantes de las docentes con experiencia en un 90% y para las docentes sin experiencia un 80%.

En el cuadro se observa que esta integración responde a las dudas del tema de acuerdo con la labor docente. Además, revela la información

donada por los estudiantes de las profesoras egresadas con y sin experiencia:

El cuadro demuestra que las docentes con experiencia obtienen un 80% en la manera de evacuar dudas de los estudiantes, principalmente: preguntando, aclara dudas en forma eficaz, realiza síntesis sobre el tema y reflexiona el contenido tratado. La segunda población obtuvo en ese rubro un 60%, los educandos preguntan y la respuesta en algunas ocasiones a la evacuación de la duda es ambigua, esta situación demuestra el porcentaje obtenido.

Por medio de las técnicas que utiliza el docente se observa el desempeño de su labor. Para esta investigación se considera importante el criterio de los estudiantes acerca de las técnicas que les ayuda a lograr exitosamente su proceso de aprendizaje.

El siguiente cuadro representa los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados a los educandos con el fin de anotar información sobre las técnicas que utilizan las docentes con y sin experiencia.



CUADRO No. 11

TÉCNICAS UTILIZADAS POR LAS DOCENTES PARA LOGRAR
MAYOR APRENDIZAJE
SEGÚN OPINIÓN DE ESTUDIANTES

TÉCNICAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Dramatizaciones	2%	5%
Estudio en grupos	9%	8%
Exposición	27%	24%
Fichas	0%	3%
Lecturas	2%	0%
Lluvia de ideas	2%	8%
Mesa Redonda	2%	3%
Prácticas	37%	24%
Proyectos	2%	3%
Resúmenes	11%	18%
Paso a paso	6%	3%
NR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente : Aguilar y Lobo (2005) Cuestionarios realizadas a los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

En la información anterior (cuadro No. 11) se analiza que las docentes con y sin experiencia utilizan en mayor porcentaje las siguientes técnicas: *exposiciones, prácticas y resúmenes y desarrollan los temas paso a paso*. Sin embargo, podemos señalar que la técnica de las

prácticas es empleada en un 37% por las docentes con experiencia y sus compañeras que no la poseen la aprovechan en un 24%. Los estudiantes afirman que aprenden mejor con prácticas, al utilizar tanto el estilo de aprendizaje visual como kinestésico. Otra técnica ejecutada por aquellas que no tienen experiencia es la de *resúmenes* en un 18%, en la misma categoría sus colegas obtuvieron un 11%. Si se toman en cuenta los datos anteriores se puede concluir que las docente con experiencia desarrollan de manera más amplia la materia que imparten, ya que realizan más práctica, que ayuda a que el estudiante afiance su conocimiento, no así las sin experiencia ya que enfatizan más en resúmenes del tema. También, en menor porcentaje sobresalen otras técnicas como: dramatizaciones, trabajo en grupos, exposiciones, fichas, lecturas, lluvia de ideas, mesa redonda y proyectos.



Al preguntar a los estudiantes si sus profesores enriquecen las explicaciones con ejemplos de la realidad los educandos respondieron lo graficado a continuación:

CUADRO No. 12

**OPINIÓN DE ESTUDIANTES EN CUANTO A LAS
EXPLICACIONES DE LAS PROFESORAS
(EJEMPLOS REALES)**

CATEGORÍAS	CON EXPERIENCIA	SIN EXPERIENCIA
Siempre	48%	46%
Casi Siempre	39%	22%
Algunas Veces	11%	25%
Casi Nunca	2%	7%
Nunca	0%	0%
NR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Las profesoras con y sin experiencia dan ejemplos de la realidad *siempre* en un alto porcentaje según el cuadro No. 12, aunque se denota en el cuadro que las docentes sin experiencia tienen un porcentaje de un 46% para la categoría *siempre* y que *algunas veces* en un 25% ejemplifican en sus lecciones los contenidos, mientras que las docentes con experiencia *casi siempre* lo aplican en un 39%. Según la información se nota que las docentes sin experiencia dominan algunos temas por el

alto porcentaje que presentan y otros no, lo que implica dar ejemplos solo *algunas veces*. Esto visualiza la importancia de la experiencia, ya que ésta se requiere constantemente, sobresale la docente que diariamente reafirma el ambiente de trabajo y lo refuerza con base en situaciones vivenciales.

Las interrogantes expresadas por una experta: “¿Cómo hace un docente para llevar los contenidos al aula, si no la ha tenido?, y ¿qué sería más difícil que exista el enriquecimiento de los contenidos en forma vivencial, se les hablaría a los jóvenes solo con teoría, sin ejemplificar la información?”. Desde este punto de vista emerge para esta investigación la importancia de anotar el concepto de necesidad, ya que permite dar un sentido más amplio a las opiniones de los participantes del trabajo.

Necesidad es: “una sensación de carencia, puede ser física, psicológica, social o individual, que tienen todos los seres humanos sin contemplar su raza, cultura, etc”. (“revista...”,s.f.,parr 8)

Una experta indica: “el contar con experiencia es un factor necesario, ya que se facilita la labor docente al llevar los contenidos al aula eficientemente, para desarrollar actividades concretas”. Al respecto la misma indica: “...es evidente que el docente sin experiencia estará al mismo nivel que el estudiante sin práctica”.

La experta al anotar tan básica descripción de docentes sin experiencia deja como evidencia que es necesario que la docente en esta

área posea práctica. El conocimiento que va tener una docente del contenido es la teoría y en una forma muy generalizada, ahora el estudiante al momento de que se le ha impartido la teoría y según sea brindada tendrá iguales bases que el docente. ¿Qué podrá darle este docente a sus estudiantes, qué podrá explicar? Estas son algunas de las interrogantes que otra experta realiza en este punto, y expresa: “realmente es una necesidad”. Igualmente una docente sin experiencia indica que la práctica es una necesidad que ha vivido a través de su desempeño, pero no ha podido eliminarla. Una de las participantes en el grupo focal anota al respecto: “Por falta de experiencia, no he podido explicar con fluidez. Y es que a la hora de realizar una explicación, los estudiantes pueden notar que el docente sabe o no, sobre el contenido, en varios factores: el tiempo, los ejemplos y técnicas que utiliza para explicar o ver el tema. La necesidad también se observa en la forma como se dan las instrucciones (claras o ambiguas), las mismas estudiantes realizan las prácticas en la pizarra y las revisan, y las dudas de algunas reglas (Escritura Rápida) no se explican adecuadamente. Estos puntos se notaron en varias ocasiones percibiéndose inseguridad en las estudiantes, pues la labor del docente es poco efectiva.

Cuando la docente tiene conocimiento pleno de las funciones, podrá realizar una lección más efectiva. Ahora, en el caso de una docente que no ha tenido experiencia, pero ha laborado muchos años,

por su dedicación a la profesión, ¿también podrá realizar una clase efectiva? En la observación a una de las docentes se presentó la siguiente situación:

Al llegar unos estudiantes tarde a la clase, tuvo la capacidad de integrarlos rápidamente al grupo. Además, capta el interés de los estudiantes, por la forma de expresarse y propiedad con que habla del tema, provoca en los estudiantes interés por el contenido. Esta docente inexperta en las labores administrativas ha buscado la información necesaria y ha aplicado técnicas acertadas a los contenidos, al respecto la docente sin experiencia expresa: “El no saber significa un esfuerzo, una investigación”

Por tanto, algunas de las docentes anotan que es una necesidad, también se buscan recursos para facilitar la explicación del tema y mayor capacitación en las áreas en que haya debilidad.

La siguiente frase “A través de las situaciones vivenciales ejemplificadas en los contenidos, se *mejora* la realidad de los estudiantes”, indica una experta y visualiza la necesidad de contar con experiencia. El no tenerlo implica que en algunos casos se tenga la iniciativa o creatividad para impartir un contenido. Una docente con experiencia respalda lo anterior con el siguiente comentario: “antes de llegar a las aulas, el educador sin experiencia debe realimentarse ya sea investigando, visitando una oficina o informándose con otros colegas para

que el estudiante sienta que la docente está en capacidad de aclarar sus dudas y se comprometa con el buen desempeño, tanto profesional como con el desarrollo de los contenidos.

A continuación un comentario de una docente sin experiencia: “Para impartir archivo yo lo hago con algunas prácticas, utilizo los materiales correspondientes a un archivo, además, visito el archivo de la institución, y le agrego creatividad por medio de diferentes actividades”.

Ahora, ¿yo no se cómo lo haría una persona que haya tenido experiencia en la oficina?. Pienso que si yo hubiera recibido esa formación teórica y práctica, no tuviera inseguridad al evacuar dudas en este sentido.

Se observa que aún cuando se busque información de diversos medios la experiencia gana terreno en la seguridad y confianza que brinda el conocimiento práctico.



A continuación se presenta un cuadro informativo sobre la capacidad de adaptación a la labor docente, de las encuestadas con o sin experiencia:

CUADRO No. 13

ADAPTACIÓN A LA LABOR DOCENTE EN FORMA EFECTIVA

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
SÍ	10	9
NO	6	5
TOTALES	16	14

Fuente: Aguilar y Lobo (2005) Cuestionarios realizados a las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

El cuadro No.13 expresa los porcentajes obtenidos del cuestionario aplicado a las docentes con y sin experiencia con respecto a la adaptación al sistema educativo y a sus funciones en el aula. Es importante anotar que el cuadro se expresa en datos de frecuencia absoluta según la población antes mencionada. De las 16 docentes con experiencia previa en la oficina que participaron en la investigación, 10 anotan que se adaptaron en *forma efectiva* a su labor y 6 de ellas *no se adaptaron efectivamente*. Para el grupo de docentes sin experiencia con un total de 14 integrantes, 9 se *adaptaron positivamente* a su labor y 5 *no se adaptaron rápidamente*.

En su mayoría los dos grupos de docentes se adaptaron rápidamente a la labor docente y consideran que esa adaptación fue fácil porque:

- Disfruta y le gusta transmitir conocimientos y valores.
- Considera que tenía conocimiento, capacidad y compromiso.
- Lo sentí como vocación.
- Un compañero me ayudó con el desarrollo de las lecciones, ya que cuando inicié no había estudiado pedagogía.
- Porque aunque no tenía experiencia administrativa ni docente me adapté rápido.
- Tenía muchas expectativas en el desarrollo de mi trabajo.
- Tenía bases.

En una minoría se refleja que se les dificulta ubicarse más porque:

- Falta de experiencia docente.
- Circunstancias especiales.
- Nunca había trabajado con adolescentes.
- No existía continuidad de lo estudiado con la práctica.
- Una cosa da la universidad y otra pide el Ministerio de Educación.
- No tenía experiencia.
- Solo tenía el técnico medio y estaba desubicada en mis labores
- No había terminado la universidad.

Los comentarios de las docentes con y sin experiencia enfatizan que se les facilita adaptarse exitosamente a su labor por los diferentes factores descritos anteriormente. Para las investigadoras el punto de diferencia entre las dos poblaciones investigadas de acuerdo con su adaptación al desempeño, se destaca en el comentario efectuado por una experta: “yo prefiero una persona en el aula que haya trabajado como secretaria, que una persona que esté preparada pedagógicamente y que nunca ha trabajado como secretaria”, se recalca la importancia de la experiencia previa en la oficina como factor de apoyo en la función docente.

4.4. Beneficios y desempeño que le atribuye la experiencia en la oficina a la labor docente.

Según el grupo de expertas existen factores que indican que un profesional en el área de Secretariado Profesional ha tenido experiencia previa en la oficina:

- Soltura a la hora de explicar los temas.
- Seguridad que tienen en la reconstrucción cognitiva.
- Relación que logran entre teoría y práctica en el desarrollo de los contenidos.
- Importancia que le dan a la evaluación por medio de la práctica.
- Formas en que se comunican con los estudiantes.

- Mecanismos y estrategias que utilizan para la explicación de un tema.
- La modulación de la voz, ya que esto puede traer problemas en un estudiante, porque en muchas ocasiones el educando puede transferir este tono de voz como regaño u otros.
- Permite improvisar según factores como tiempo y clima que entorpezcan el proceso.
- Solo la experiencia ayuda a discernir si va alcanzar o no el tiempo para impartir los diferentes temas, porque se necesita enseñar la realidad.

En su mayoría las expertas se refieren a funciones notorias que hacen la diferencia entre una persona con experiencia y una que no la tiene. Los beneficios obtenidos al lograr un buen desempeño docente con ayuda de la experiencia previa permiten que se enriquezcan los diferentes temas desarrollados; lo que faculta al docente a capacitar al educando con experiencias que le brindan una visión o contacto con la realidad impulsándolos a mantener calidad en el buen desempeño de sus labores.

Las expertas manifiestan que las áreas de la labor docente que se favorecen con la práctica en una oficina son las siguientes:

- En todas las áreas, aunque no se puede dejar de lado el tiempo en que se trabaja en una oficina y las funciones que desarrollará, porque depende de ésta que la experiencia funcione.
- Se manifiesta mayor destreza mecanográfica y manejo de equipo,

central telefónica, computadora, fax, todos los equipos electrónicos modernos con el fin de desarrollar las destrezas para manejarlos.

- Se favorece en el desarrollo de destrezas y habilidades.
- Destrezas y el servicio al cliente, relaciones humanas, la manera de vestir, accesorios y otros.
- Elaboración de documentos bajo presión.

En síntesis, son muchos los beneficios obtenidos a través de la experiencia como lo expresan las expertas gracias a los años de convivencia en la oficina y que facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje.

A continuación comentarios realizados por las docentes con y sin experiencia, en el grupo focal con respecto a la pregunta sobre el detalle significativo que enseñan a los estudiantes constantemente acerca del desempeño de la secretaria:

Las participantes del grupo focal sin experiencia consideran que:

- Al no tener experiencia en la oficina no hay un detalle significativo, sin embargo, creo que es de mucha importancia el buen control de los documentos en la oficina por su confidencialidad, por lo que insisto mucho a los jóvenes en tener cuidado al respecto.
- Enfatizar en la atención al público por lo que se dan talleres, seminarios y charlas.

Las docentes con experiencia según la misma pregunta indican en su mayoría:

- Siempre inculco a no tener miedo al jefe, compañeros o cualquier persona, que no les griten ni humillen.
- Insistencia en el trato al público tanto personal como telefónicamente, porque demuestra la clase de personal que trabaja en la empresa.
- Vocabulario adecuado
- Dominio de una segunda lengua (inglés)
- Dominio de avances tecnológicos (teleconferencias, página web).

Es importante conceptualizar el término *detalle*, para brindar un mejor panorama de este análisis con base en los comentarios de las docentes con y sin experiencia: “pormenor, cada una de las pequeñas circunstancias que completan un suceso” (diccionario SALVAT. p. 462).

Al analizar los comentarios y el concepto anterior (detalle), se deduce que las docentes con experiencia en su mayoría especifican aspectos muy prácticos significativos que solo se perciben en el trajín diario de la oficina; por el contrario las docentes sin experiencia no se refieren a aspectos relevantes como lo afirman ellas mismas, al no tenerla no saben cómo detallar las diferentes situaciones.

El detalle es un complemento de todo un proceso, es el que brinda una integración de conocimientos y su ejecución, por lo que establece prioridades en la labor.

Al respecto una docente con experiencia anotó: “Que dicha que trabajé como secretaria, porque no sabría cómo dar mis clases”.

El saber qué decir en el momento oportuno, responder a dudas con bases, no en una técnica o regla, sino por vivencias que permiten una adecuación del tiempo de acuerdo con las necesidades del grupo, hace posible la transmisión del conocimiento con fluidez, una de las participantes con experiencia exclamó que: “La experiencia cobra sentido cuando se lleva al aula”.

A continuación un cuadro que recopila la información dada por los estudiantes en el cuestionario, con respecto al desempeño del docente en el aula y su forma de responder a las necesidades de los estudiantes:

CUADRO No. 14
DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN LA CLASE

CATEGORÌAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Segura	27%	23%
Confianza	18%	7%
Dominio del tema	15%	9%
Control del grupo	14%	14%
No acepta correcciones	7%	9%
No explica	5%	11%
No domina el tema	7%	11%
Nerviosismo	7%	16%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a estudiantes de las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

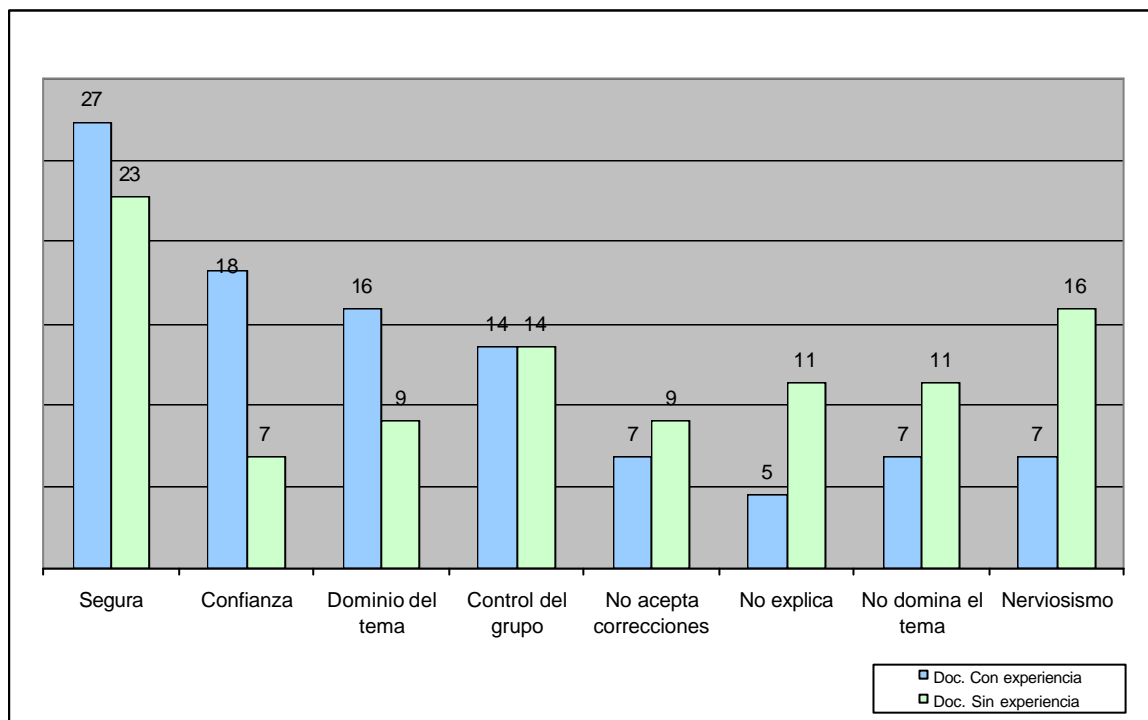
En el cuadro No.14 se observan varias categorías, entre ellas: seguridad, dominio del tema, confianza, control del grupo, no acepta correcciones, no explica, no domina el tema y nerviosismos. Los rubros mencionados anteriormente se toman en cuenta por su importancia para la investigación, y porque son elementos que nacieron de la opinión de los estudiantes.

Así el análisis con respecto a las docentes con experiencia dice que los aspectos seguridad (27%), confianza (18%), dominio del tema (15%), control de grupo (14%), adquieren en su totalidad 74%, de igual manera para los estudiantes los rubros, no acepta correcciones, no explica, no domina el tema y nerviosismo adquieren únicamente un 26%.

Los estudiantes con profesoras sin experiencia en este cuadro expresan que para los aspectos de seguridad (23%), confianza (7%), dominio del tema (9%), control del grupo (14%) adquieren su totalidad un 53% y en las categorías no acepta correcciones, no explica, no domina el tema y nerviosismo los estudiantes consideran un 47% para esos rubros.

A continuación se presenta un gráfico que representa los datos anteriormente anotados:

GRÁFICO No. 6
DESEMPEÑO DEL DOCENTE



Fuente: Aguilar y Lobo (2005) Cuestionarios realizados a estudiantes de las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Este gráfico da respuesta al objetivo número 2 de la investigación y los estudiantes en el instrumento del cuestionario brindan expresiones cuantificadas que dan un panorama del desempeño docente vivido en el aula diariamente.

En el caso de las docentes con experiencia las categorías, segura, confianza y dominio del tema se porcentúan como las más altas mientras que en el caso de docentes sin experiencia las mismas categorías difieren en un 4%, 11% y 7% respectivamente.

También se observan aspectos negativos que los estudiantes consideran en el desempeño de sus facilitadoras, en este caso el no aceptar correcciones, no explica bien, falta de dominio del tema y nerviosismo afectan el desempeño de docentes sin experiencia en un 9%, 4%, 6% y 2% con respecto a las facilitadoras que tienen experiencia en la oficina.

Para esta investigación es importante resaltar algunos aspectos anotados por los estudiantes de las profesoras con experiencia, en lo que respecta a la seguridad y dominio del tema del docente al impartir la clase, los educandos apuntaron que:

- Sabe lo que hace y lo demuestra.
- Confianza y seguridad de su capacidad.
- Paciencia para volver a explicar.
- Dominio de la materia.
- Manejo de la clase.
- Interactúa con el estudiante.
- Obliga al estudiante a que estudie.
- Más profesional
- Explica más.
- Me corrige cuando hago algo malo.

Igualmente a este ítem los estudiantes de profesionales observadas sin experiencia contestaron:

- Tiene control de los estudiantes.
- Maneja la materia.
- Interactúa con los estudiantes.
- No acepta correcciones y si las acepta lo hace de mala gana.
- Tenía nervios, traía el tema pero no lo explicaba bien.
- Se le nota que no tiene mucha experiencia.
- Leía y no explicaba.

En el siguiente cuadro se expresa numéricamente la opinión de los estudiantes con relación en el contenido explicado por las docentes con y sin experiencia previa, queda claro completamente o si queda alguna duda:

CUADRO No. 15
VACÍOS EN ALGUNOS CONTENIDOS
IMPARTIDOS POR LA DOCENTE

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
SÍ	27%	48%
NO	73%	52%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a las y los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

En el cuadro anterior el 27% de los estudiantes de docentes con experiencia indican que si quedan vacíos en algunos contenidos y el

48% de estudiantes de docentes sin experiencia igualmente que sí quedan vacíos según la explicación docente, por tanto es destacable que casi el 50% de los educandos confirman que quedan vacíos en algunos contenidos.

Para reforzar los porcentajes arrojados en el cuadro anterior, se da relevancia a los aspectos en los que enfatizan los educandos pues consideran que han tenido vacíos en algunos temas, así lo definen los jóvenes de docentes sin experiencia:

- Explica bien.
- Siempre tiene algo que hacer.
- Sabe evacuar dudas
- No es clara a la hora de explicar, se conforma con la teoría.
- No tiene experiencia ni en el tema ni en dar la clase.
- No tiene confianza para preguntar
- Evacua las dudas pero deja siempre vacíos.

A la misma inquietud los estudiantes de las docentes con experiencia consideran que en este aspecto no se presentan problemas porque:

- La docente siempre se desempeñó muy bien.
- Aclara dudas utilizando vocabulario del estudiante.
- Lleva todo completo.
- Siempre tiene algo planeado.
- Domina el tema.
- Explica con fluidez.

Al analizar las respuestas de los estudiantes con docentes que no han tenido experiencia, se percibe que éstos realizan una buena labor al explicar los diferentes temas, pero que en algún momento quedan vacíos.

Al contrario se reafirma que las docentes que si poseen experiencia se desempeñan mejor y como producto de ello los estudiantes en su mayoría mencionan que adquieren un aprendizaje significativo, ya que las docentes profundizan más en los temas además de utilizar un vocabulario apropiado para ellos.

Con el objetivo de reforzar los comentarios de los estudiantes se señalan los siguientes datos con respecto a la forma fluida en que expresa la docente su clase, para las docentes con y sin experiencia:

CUADRO No. 16
EXPLICACIÓN DEL TEMA CON FLUIDEZ

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
SÍ	89%	75%
NO	11%	25%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

La docente explica con fluidez, es una interrogante que se le solicito al estudiante contestar. Se observa en el cuadro anterior, que el 89% de los estudiantes de docentes con experiencia refuerzan la confianza, seguridad y dominio del tema anotados durante toda la investigación, ya que facilitan el desempeño de este grupo de docentes.

El 75% de educandos de profesoras sin experiencia indican que en algún momento ellas ejemplifican confusamente o no explican con fluidez.

Relacionado con la misma consulta, (Explica con fluidez el tema), se indican varios aspectos que los estudiantes contestaron en el cuestionario. Estas opiniones pertenecen a los estudiantes de profesionales sin experiencia:

- No explica bien.
- En algunos casos dicta mucho, me gustaría que explicara un poquito más.
- Explica muy confusamente.
- Sabe mucho.
- Da confianza.
- Es dinámica.

A la misma interrogante los estudiantes de docentes con experiencia indicaron:

- Es entendible.
- Explica con claridad.
- Entrega prácticas.

- Clases dinámicas.
- Proyecta confianza.
- Domina el tema.

Los comentarios expresan muy bien lo que viven los educandos en el aula, y la forma en que explica la docente. Se observan segmentos de los estudiantes y expresan que la instructora sin experiencia a veces no explica con fluidez, por su parte los alumnos de profesores con experiencia indican positivamente la labor de la docente.



A la consulta de ¿cuáles funciones consideran importantes en las labores de oficina?, los educandos de docentes con y sin experiencia enfatizan en la información que arroja el siguiente cuadro:

CUADRO No. 17

FUNCIONES EN LAS LABORES DE OFICINA

TÉCNICAS	ESTUDIANTES DOCENTES CON EXPERIENCIA	ESTUDIANTES DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Atención al cliente	42%	32%
Archivo	14%	6%
Computación o digitación de documentos	2%	5%
Comunicación	2%	3%
Puntualidad	3%	2%
Elaboración de documentos	10%	5%
Orden y aseo	6%	2%
Organización de eventos	13%	0%
Proyectos	0%	7%
Trabajo en grupo	3%	2%
Otras (elaboración de formularios, contabilidad, práctica, presentación personal y experiencia)	5%	8%
NR	0	28%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

En cuadro No.17, la columna que representa la opinión de los estudiantes que tienen docentes con experiencia en su mayoría opinan que la atención al cliente es una de las funciones más importantes en la labor de una secretaria con un (42%). Otras funciones con menor porcentaje son: el archivo con un (14%), la organización con un (13%) y la elaboración de documentos (actas, informes, cartas) con un 10%.

Posteriormente aparece la columna de las docentes sin experiencia donde se despliega la información de los estudiantes, en la cual priorizan igualmente en la atención al cliente (32%) como eje fundamental en el desempeño de la oficina, aunado a un menor porcentaje a la puntualidad (2%), orden y aseo (2%). Es importante observar que en un 28% este grupo de educandos no respondieron a esta consulta.

Con estos resultados se visualiza que tanto el docente con experiencia como sin ella inculca en el estudiante que la atención al público es esencial en sus funciones porque refleja la parte humana de la oficina. Otra función importante de reiterar es el manejo de documentación resguardada en el archivo.

El mundo hoy nos sumerge en la globalización, por lo que hay que orientar al estudiante a aprender sobre la logística de diferentes eventos reflejándose esta técnica en un 13% para las profesoras con experiencia. Esto implica que la docente con base en su trabajo cotidiano en la oficina ha logrado proyectar en sus estudiantes esa necesidad; no así en la opinión de los estudiantes de profesoras de la segunda columna que no reflejaron interés en esta función.

En el cuadro No.18 se observa la opinión de los estudiantes sobre la supervisión del trabajo que desarrollan en la clase tanto las docentes con experiencia como sin ella.

CUADRO No.18

**SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE LOS ESTUDIANTES
DURANTE LA CLASE**

CATEGORÌAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Siempre	62%	76%
Casi Siempre	25%	19%
Algunas Veces	9%	5%
Casi Nunca	4%	0%
Nunca	0%	0%
NR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a los estudiantes de las egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA). I Trimestre del 2005.

En el cuadro anterior se destaca la categoría “*Siempre* “, como máxima en las docentes sin experiencia con un (76%) y un (62%) para las docentes que sí tienen experiencia.

Sin embargo, de acuerdo con las observaciones realizadas el (76%) implica inseguridad en la labor del docente, ya que trata de cotejar si la información que proporciona a los estudiantes es correcta. Los datos anteriores se expresan con el objetivo de dar al lector una visión de las funciones de la docente con y sin experiencia dentro del contexto enseñanza y aprendizaje.

El cuestionario aplicado a profesoras con y sin experiencia, refuerza y proporciona información significativa sobre su desempeño y su

consideración sobre el aporte que brinda la práctica al planeamiento didáctico, formulándolo de la siguiente manera:

Docentes *sin experiencia*:

- Ampliar conocimientos básicos.
- Aplicación de contenidos.

Las docentes *con experiencia* en la misma interrogante apuntan:

- Crear en los estudiantes por medio de práctica la solución de problemas.
- Llevar a la práctica de medición pedagógica una acción teórica en términos de ejemplos concretos.
- Procuero hacer más actividades para complementar la teoría.
- Realizo cambios para llevar a los estudiantes a la realidad con trabajos de investigación y formativos.
- Implementar juegos didácticos.

En los comentarios aportados por las docentes sin experiencia no hay abundancia de los mismos debido justamente a la falta de ésta. Por otro lado, las docentes con experiencia aportan mayor cantidad de beneficios al desempeño docente para facilitar el aprendizaje de los jóvenes.

Las docentes sin experiencia en su mayoría según sus comentarios, buscan más contacto con la realidad, investigan sobre información necesaria para el desarrollo de los contenidos, y las docentes

con esa experiencia ofrecen un panorama amplio de los beneficios obtenidos a través de la experiencia que ayuda a desarrollar técnicas o estrategias para el logro de su desempeño exitosamente.

De acuerdo con la consulta sobre qué conocimientos, habilidades o destrezas desarrollaría si tuviera esa experiencia en la oficina, las docentes observadas que no la poseen asintieron lo siguiente:

- Alumnos más en contacto con la realidad, más críticos y constructivos.
- Desarrollo del proceso de toma de actas.
- Expresión y seguridad.
- Elaboración de cartas y mecanografía.
- Trabajar bajo presión.

Al mismo tema las profesoras observadas con experiencia indican:

- Escritura rápida (conocimiento de una segunda forma de escribir).
- Capacidad para ser autocrítico.
- Vincular la teoría con la práctica.
- Liderazgo e iniciativa, manipulación de equipo diferente de lo que aprendió.
- Que el estudiante aprenda a redactar y que se pule con el tiempo.
- Destreza para llevar bien una agenda, expresarse bien con los clientes.
- Facilidad y seguridad para orientar a los estudiantes en sus dudas y también para el desarrollo de las lecciones.

- Desarrollar la destreza de conocer la problemática en la oficina.
- La responsabilidad y la organización promueven el aporte de ideas y conocimientos.
- Les enseñó como actualizar el conocimiento teórico según la realidad.

Para las profesoras observadas sin experiencia que respondieron el cuestionario indican que si tuvieran esa práctica se:

- Desempeñarían mejor.
- Compartirían experiencias y conocimientos.

Por su lado las docentes observadas que sí poseen experiencia dijeron que:

- Mayor tranquilidad en el desenvolvimiento como docente.
- Más práctica.
- Dominio de taquigrafía, mecanografía, organización de actividades, preparación de informes.

El buen desempeño docente se contempla en el desarrollo de la clase, enseñar la práctica de la mano de la teoría y llevar a los estudiantes a desarrollar el aprendizaje de la oficina en el aula.

Con experiencia “se observa más analíticamente el contenido”. Las prácticas entregadas reflejan la vivencia que tienen los estudiantes en su futuro lugar de trabajo. Favorecer un buen ambiente educativo para propiciar el aprendizaje y conocer el contexto de los estudiantes son factores fundamentales; por lo que se considera la labor docente como una de las grandes profesiones de nuestros tiempos, pues el educador

debe comprender y retomar las diferentes áreas del saber que proporcione tanto la formación integral, como los conocimientos y los valores a los educandos.

El educador debe ser responsable de su función y servir de modelo en el salón de clase. Un comentario de las docentes con experiencia sobre su función es: “guiar al estudiante a detectar sus propios errores y ser críticos”.

En las observaciones, se analiza que las docentes sin experiencia dejan que los estudiantes hagan el ejercicio o práctica libremente, por ejemplo una de ellas dio prácticas de un folleto a los alumnos para que realizaran los ejercicios, después de haber explicado desde el escritorio varios conceptos, sobre expresiones utilizadas en la comunicación escrita. La facilitadora en este momento no logra captar la atención del estudiante, pues algunas realizan otros trabajos.

Con el propósito de analizar la situación anterior se presenta una anotación indicada por una experta: “se debe complementar el estudios con el desarrollo de los conocimientos (experiencia)”, con el interés de propiciar en los jóvenes el aprendizaje significativo, se amplían los contenidos con técnicas que permitan llamar la atención e interés del estudiante en el tema que se explica. El ejemplo anterior denota el desinterés de los estudiantes cuando se emplea inadecuadamente una

técnica, o por la dinámica de la clase en la que el tema explicado no llena las expectativas de los educandos.

En otra observación se constata que es difícil realizar actividades a la hora de ejemplificar un tema, para un docente sin experiencia. Por ejemplo una de las facilitadoras expresa a los estudiantes que elaboren un trabajo de investigación, les especifica el contenido que deben tratar y la forma en que se evaluará. El día de la exposición las estudiantes antes de iniciar el tema realizan preguntas a la profesora, la docente les explica ambiguamente y al realizar la presentación las muchachas se limitan a leer el contenido y no lo explican. Al finalizar la exposición la docente no retoma el tema para que haya claridad. Se aduce que las estudiantes tienen dudas y no formulan preguntas, ya que la docente cierra el tema e inicia con otra exposición.

Anteriormente se analizan dos situaciones de docentes sin experiencia que realizaron diferentes estrategias, sin lograr que la ejecución sea significativa y en ambos casos no se resolvieron dudas.

La sistematización del conocimiento, es sumamente importante en el desempeño docente, pues consiste en aprovechar todas las experiencias posibles y su transmisión al estudiante para una buena práctica tanto profesional como personal.

4.5. Aportes y estrategias de la experiencia previa en la oficina al planeamiento didáctico

Según las profesoras sin experiencia que participaron en el grupo focal, en su mayoría anotan que no han realizado ningún cambio en su plan de trabajo, ya que en algunos momentos no han canalizado adecuadamente el contenido para enseñarlo. A continuación algunos de sus comentarios:

- En mi caso en algunos momentos no he sabido como dar un tema y no he podido explicarlo con fluidez.
- En realidad no he realizado ningún cambio.
- Cuando no conozco el contenido entrego material fotocopiado, los estudiantes contestan un cuestionario y doy por vista la materia, ya que prefiero que los estudiantes aprendan la teoría y no se confundan con ejemplos mal empleados.
- Si realizo cambios, busco gente profesional que de charlas y complemente lo dicho para que se afiance lo estudiado.

Un (75%) de este grupo de docentes expresa no realizar cambios en su planeamiento didáctico y el (25%) ejecuta cambios que ayudan a mejorar su labor.

Las opiniones expresadas por las docentes con experiencia que participaron en el grupo focal se mencionan seguidamente:

- En diferentes ocasiones observó que algún tema en el programa no tiene profundidad entonces lo analizo y realizo cambios pertinentes.

- Dinámicas que lleven la teoría y la práctica.
- Al contar experiencias propias o ajenas incluso las de los estudiantes que trabajan enriquecen la clase.

Un 100% de las docentes pertenecientes a este grupo confirmaron con base en su experiencia que efectúan cambios en sus planes de trabajo y los resultados les permite detectar en los estudiantes si necesitan o no refuerzo en los contenidos.

Una profesora con experiencia anota: “Observo si hace falta algún contenido o si debo minimizar el tiempo de darlo porque no es tan necesario (lo adapto)”.

Los aportes al planeamiento didáctico de los docentes con experiencia participantes del taller, consideran en su mayoría que realimentan la materia; con prácticas en la pizarra, exposiciones que enriquecen el aprendizaje. Esta frase refleja la espontaneidad que permite la experiencia, el valor agregado en la metodología al utilizar recursos didácticos según la ocasión, que propicien la búsqueda de estrategias, cambios o mecanismos que se utilizan para la explicación de un tema.

Durante el taller surgieron ejemplos claros que indican los cambios que se realizan en el planeamiento didáctico si se cuenta o no con experiencia, a continuación el detalle de los mismos:

Una docente con experiencia afirma que “cuando desarrollé el tema de las actas me sucedió lo siguiente: utilicé la técnica de simulación

de sesiones; allí las estudiantes tomaron el papel de secretarías de actas, sin embargo, noté a la hora de revisar la información de los documentos que éste no cumplía los lineamientos de una acta, a pesar del tiempo y la práctica aplicada a este tema. Con base en el resultado obtenido opté por desarrollar el tema en un mayor periodo con el objetivo de que los estudiantes elaboraran ese documento correctamente”. Una participante sin experiencia en la redacción de actas señaló que durante un periodo sustituyó a una compañera. Tuvo que desarrollar el tema y le fue difícil, pues a la consulta de los estudiantes sobre diferentes situaciones que han escuchado o que se presentan no contestó con bases o ejemplos confiables, lo que provoca la no participación de los alumnos, además las técnicas aplicadas generaron monotonía.

Es importante recordar que las observaciones se hicieron durante un trimestre y comprendieron 10 sesiones presenciales. A continuación un cuadro informativo con los resultados obtenidos sobre la manera en que las docentes con y sin experiencia en la oficina, hacen uso de las estrategias metodológicas utilizadas en el desarrollo de los contenidos, por lo que logran los objetivos propuestos:

CUADRO No. 19

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS UTILIZADAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	40%	40%
MUY BUENO	50%	20%
BUENO	10%	40%
REGULAR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Observaciones realizadas a egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005, 2006.

El cuadro No.19 expresa el rendimiento obtenido de acuerdo con la metodología utilizada por las docentes con experiencia que permiten el cumplimiento de los objetivos en un (40%) y *muy bueno* representado por un (50%). La mayor parte de las facilitadoras sin experiencia alcanzan el logro de los objetivos con un uso de estrategias adecuadas en un (40%) y en (20%) *muy bueno*, manipulan estrategias que favorecen el proceso de enseñanza y aprendizaje para los objetivos planeados. Se visualiza en el cuadro para las docentes con experiencia en la categoría regular obtienen un (10%) y para las docentes sin experiencia un (40%), los porcentajes se comparan con el fin de que se observe el logro de los objetivos con respecto a las técnicas, ya que son respaldo a la realimentación y

evacuación de las dudas de los jóvenes con respecto a los contenidos que están estudiando.

El siguiente cuadro incorpora información de las observaciones realizadas a las profesoras con y sin experiencia, con respecto a la forma en que preparan el espacio o lugar de trabajo de los estudiantes según el tema por trabajar con el propósito que todos los elementos del proceso se integren para conseguir los objetivos.

CUADRO No. 20

PREPARACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO, DE ACUERDO CON EL OBJETIVO PLANEADO

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
EXCELENTE	80%	70%
MUY BUENO	20%	20%
BUENO	0%	10%
REGULAR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Observaciones realizadas a egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

L

La información anterior (cuadro No.20) detalla que las docentes con experiencia y sin ella demuestran interés en fortalecer el espacio de aprendizaje, ya que en varias oportunidades se observan diferentes formas en que los docentes adaptan el espacio según la necesidad del

curso o tema que se explica, ya que ejercen sobre el ambiente de trabajo un clima propicio para el desempeño docente y estudiantil. Las afirmaciones anteriores se respaldan en el 80% para las docentes con experiencia y 70% que no la tienen.

Mediante observaciones en el aula, se constató que las docentes con experiencia presentaban siempre al inicio de la clase el objetivo del día, realizan ejercicios de calentamiento antes de la toma de velocidad y exactitud, revisan tareas y ejercicios en la pizarra con la participación de los estudiantes, evalúan prácticas y el aprendizaje que se obtiene por medio de hojas de cotejo. Contrasta varios rubros en las exposiciones, pasa lista, mantiene el orden, da instrucciones claras y concisas a los estudiantes. Una docente con experiencia aclara acerca de su forma de laborar: “Trabajo con guías didácticas, pero si observo que hace falta algún contenido en la guía, lo adjunto al planeamiento”. Esta frase implica un amplio panorama de lo que enseña la facilitadora, por tanto aún cuando se le brinda una guía la cual debe cumplir y completar con los muchachos, agrega información de algunos temas para ampliar el contenido, y enseña la verdadera importancia de cada función secretarial.

Una profesora realiza la siguiente afirmación: “Aunque hoy la tecnología es muy avanzada, les imparto otros conocimientos, por ejemplo, la importancia de la copia al carbón”.

Hoy las grandes empresas tienen a su alcance los avances tecnológicos, sin embargo, los estudiantes pueden llegar a una empresa o institución que no esté automatizada, y que cuente solo con máquinas de escribir, por lo que enseño que el hacer la copia al carbón es el respaldo del documento que han elaborado.

En una de las clases observadas el objetivo del día consiste en enseñar las técnicas correctas para elaborar un informe, se dio ejemplos de cómo presentarlo a sus jefes o en cualquier empresa. “Enseñar la teoría y la práctica de la mano”. La docente en este caso explica la estructura de un informe, da un valor agregado al contenido, al mostrar la forma de presentar el documento lleva al estudiante a adquirir destrezas y habilidades porque inculca en ellos iniciativa y creatividad que les permite tomar decisiones adecuadas como estudiantes y en su futuro laboral.

El siguiente enunciado lo proporciona una docente sin experiencia: “Cuando no se conoce un tema, se hacen cambios y se busca a personal preparado para que afirme lo estudiado por medio de charlas”.

Esto lo aplican algunas de las profesoras para profundizar más en los temas para que haya un aprendizaje total del contenido. Es importante observar que la docente aunque sin experiencia trata de llenar este espacio, al llevar a cabo diferentes técnicas que le ayuden a trabajar con los muchachos el proceso de enseñanza con éxito.

En otro caso se observa que las docentes sin experiencia en una de sus clases no organiza la técnica adecuada, por ejemplo: realiza la revisión de los trabajos finales (proyectos) del trimestre, sin brindar instrucciones para que las estudiantes que no son evaluadas trabajen mientras ella revisa los proyectos, los demás integrantes del grupo quedan sin atención y provocan desorden.

En el desarrollo de la clase y el planeamiento realizado por una docente sin experiencia se enfatiza en la realimentación de los temas por medio de técnicas que no son tan acertadas, ya que no cumple el objetivo de la dinámica que es reforzar el contenido. Por ejemplo, la facilitadora realiza una dinámica de competencias y los estudiantes están motivadas con su trabajo pasan a la pizarra, la docente no revisa el ejercicio de las estudiantes, porque en el momento de revisar la práctica realiza otras actividades no concernientes al propósito de la clase. Las dudas son evacuadas por una estudiante que sobresale en el grupo, finalmente esto provoca que el ambiente cambie porque las jóvenes perciben que no son observadas por la profesora.

El siguiente cuadro proporciona información sobre el desempeño docente con y sin experiencia, según respuesta de los estudiantes:

CUADRO No. 21
LAS CLASE SON PRÁCTICAS

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Siempre	52%	40%
Casi siempre	30%	30%
Algunas veces	11%	19%
Casi nunca	7%	11%
Nunca	0%	0%
NR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a estudiantes de las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Se observa en el cuadro No. 21 una diferencia porcentual de un 12% entre las docentes con experiencia y sin ella en lo referente a la consulta realizada a los estudiantes sobre si las clases son prácticas.

Las docentes con experiencia refuerzan los contenidos con dinámicas, desarrollo de competencias, investigaciones, trabajo en equipo mientras que las docentes sin experiencia priorizan en las técnicas de comunicación, tecnologías, prácticas en menor escala y otras técnicas.

El siguiente cuadro muestra la opinión de los educandos acerca de la forma en que sus docentes con y sin experiencia promueven la participación dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje:

CUADRO No. 22

LA PROFESORA PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN EN EL SALÓN DE CLASES

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA	DOCENTES SIN EXPERIENCIA
Siempre	59%	61%
Casi Siempre	32%	27%
Algunas Veces	7%	5%
Casi Nunca	2%	7%
Nunca	0%	0%
NR	0%	0%
TOTALES	100%	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a estudiantes de las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

Las participaciones en clase son significativos para realimentar los contenidos; en el cuadro No.22 se detalla que un (61%) de los estudiantes encuestados de profesoras sin práctica, manifiestan que los guías *siempre* originan la participación en el aula, mientras que los educandos de docentes que poseen ésta acotan en un (59%) que *siempre* sus profesoras suscitan la participación cotidiana.

Aunque el porcentaje es mayor para las docentes sin experiencia en la primera categoría, se puede observar que para rubro de casi siempre las docentes con experiencia superan en un (32%) a las que no la poseen.

El cuadro anterior muestra que ambos grupos de docentes realizan su desempeño en forma adecuada lo que genera la participación de estudiantes.

De acuerdo con la consulta realizada a los docentes sin y con experiencia no observas con relación en la forma en que desarrollan contenidos según la realidad cotidiana manifiestan lo siguiente:

Sin experiencia:

- A veces hay que adaptarlos al mundo exigente de hoy.
- Repetición de contenidos.
- No existe uniformidad en los contenidos.
- Eliminar la taquigrafía.
- No hacer muchos cambios sino dar sentido práctico.
- Contenidos obsoletos.

Con experiencia:

- En el Colegio Universitario de Cartago (CUC) los contenidos están de la mano con la oficina actual, todos se revisan periódicamente.
- Sí, sin embargo eliminaría la taquigrafía
- Según se planeé así será la clase.
- El docente debe calcular el tiempo para impartir un contenido, la experiencia lo proyecta a analizar si es importante o no, ya que lo complementan con la práctica.
- Se adecua según los materiales y equipo que tenga.

- En la redacción se da mucho énfasis a la gramática y a la semántica, y dejar de lado que a los estudiantes hayenseñarles a redactar.

Según la opinión de ambos grupos, en su mayoría consideran que hay contenidos obsoletos, repetitivos y que sería mejor eliminar la taquigrafía.

La diferencia radica en que las docentes sin experiencia hacen especificaciones de los contenidos y su adaptación, mientras que las que sí la tienen hablan con profundidad en cuanto al desarrollo del contenido y dan referencia a dos factores muy importantes: el tiempo para impartir el contenido y la experiencia para profundizarlo.



El cuadro No.23 representa los datos del cuestionario aplicado a los educandos de las docentes con y sin experiencia de acuerdo con las técnicas que utiliza:

CUADRO No. 23
TÉCNICAS UTILIZADAS POR LAS DOCENTES

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA		DOCENTES SIN EXPERIENCIA	
	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Audiovisuales	3	2%	3	3%
Competencias	36	28%	12	13%
Investigaciones	6	5%	4	4%
Métodos (clases magistrales)	3	2%	3	3%
Otras técnicas	33	26%	30	33%
Recursos didácticos	5	4%	6	7%
Situaciones reales	15	12%	13	14%
Técnicas de comunicación	8	6%	6	7%
Tecnología	7	5%	8	9%
Trabajo en equipo	12	9%	7	8%
TOTALES	128	100%	92	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

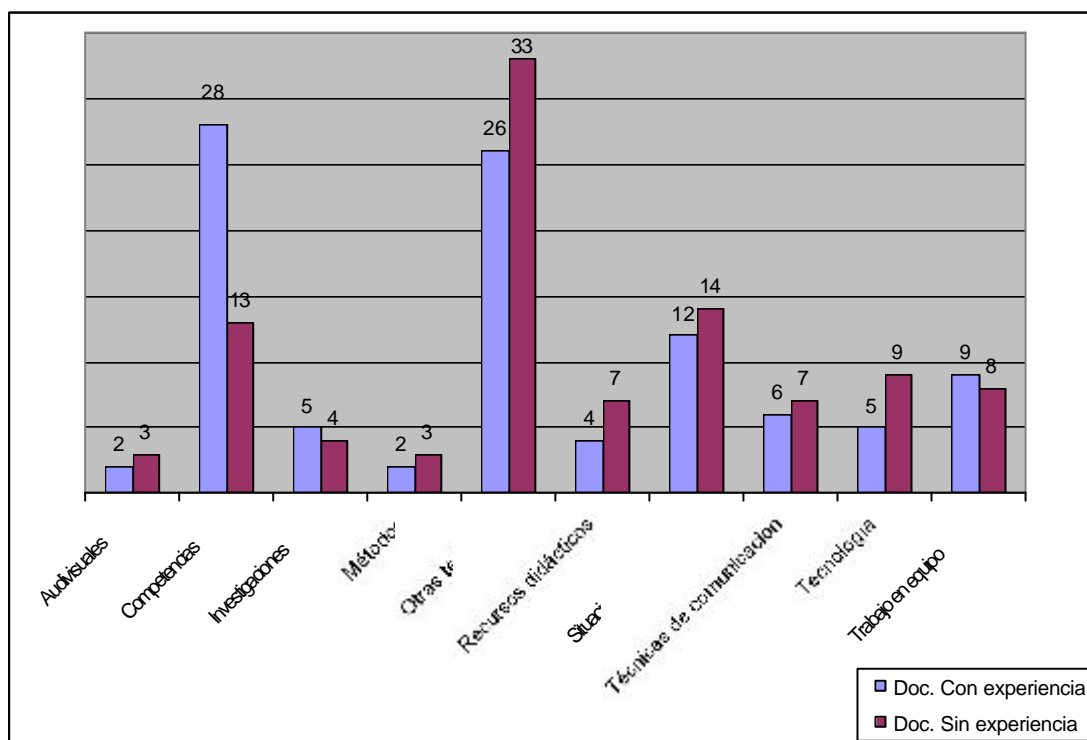
Para la codificación de esta información se consideran los siguientes aspectos: medios audiovisuales, competencias, investigación, método (técnicas orales), otras técnicas, recursos didácticos, situaciones reales, técnicas de comunicación, tecnologías y trabajo en equipo.

Se distingue que las técnicas más utilizadas por las docentes con experiencia son las *competencias* con (28%), *otras técnicas* en un (26%) y *situaciones reales* con (12%). Para las docentes sin experiencia previa en una oficina los estudiantes anotaron que utilizan *otras técnicas con*

un porcentaje de (33%), *competencia* en un (13%) y para las *situaciones reales* con un (14%).

A continuación se elabora el gráfico (No.7) con las diferentes tácticas utilizadas por las docentes con y sin experiencia.

GRÁFICO No. 7
TÉCNICAS UTILIZADAS POR LAS DOCENTES
CON Y SIN EXPERIENCIA



Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a las profesoras egresadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

La estrategia de las técnicas como: resúmenes, exposiciones, lecturas, prácticas, ejercicios, con mayor uso para las profesoras sin experiencia es el desarrollo de cuestionarios y tareas. Se indica que

estas docentes trabajan también algunos contenidos con situaciones reales, resolución de casos y dramatización en un menor porcentaje. Además, las competencias en diferentes técnicas como juegos didácticos es una herramienta básica para el desarrollo de sus lecciones. Sin embargo el uso de estas estrategias apunta a que durante la mayor parte del tiempo las docentes estuvieron en sus escritorios e interactuaron poco con los jóvenes.

Para las docentes con experiencia, algunas de las estrategias que más comparten con los educandos son: competencias con juegos y dinámicas. Ellas emplean constantemente estas actividades para fortalecer la materia durante el desarrollo del proceso.

También, algunas de las participantes anotaron que los resúmenes, trabajos, cuestionarios y lecturas son otras de las técnicas que utilizan con frecuencia. Además, crean en el estudiante conciencia de la realidad por medio de situaciones que ellas mismas propician, y que en algún momento han vivido. Una docente al respecto dijo: “Yo les cuento a las estudiantes mis experiencias, cómo me tratan y cómo me he sentido en la oficina”

La información arrojada por ambos grupos de docentes generaliza que, para las informantes las técnicas más utilizadas son las competencias, otras técnicas (resúmenes, lecturas y otros), y las situaciones reales (resolución de casos, dramatizaciones y ejemplos).

Se rescata de la información anterior que las docentes sin experiencia en su mayoría utilizan otras técnicas (resúmenes, lecturas y otros), las docentes que la poseen emplean las competencias (juegos didácticos, refuerzo) en la mayoría de los casos para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Algunas respuestas sobre los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas mencionadas por las docentes con experiencia son:

- Interés de los estudiantes en el desarrollo de sus labores, para que se vayan preparando para la pasantía y vean la realidad del trabajo en una oficina.
- Buenos resultados, motivación.
- Buenos, porque se le pega más a los estudiantes la práctica que con la teoría, así en los exámenes se refleja que el aprendizaje con actividades vivenciales es más significativa y salen mejor.
- Estudiantes más críticos.
- He obtenido buenos resultados, ya que los estudiantes desarrollan los contenidos más ampliamente, aunque en algunos casos he observado que no es tan necesario utilizar muchas técnicas, sino ser un poco explicativos, esto según el tema por tratar.
- Para que la materia que es muy tediosa, tome otro sentido e importancia para los estudiantes y haya variedad.
- He obtenido que el estudiante agilice destrezas para detectar sus propios errores y se convierta en crítico positivo de su propio trabajo

- Se realimentan los contenidos.
- Enriquecedora, ya que presentan panoramas y situaciones que se pueden dar.

Las profesoras sin experiencia comentan al respecto:

- Positivos, ya que se comprueba si entiende o no, lo que se estudió y se observan puntos débiles del estudiante.
- Me ayuda a desarrollar los temas más ampliamente y realimentarlos.
- Creo que uno debe conocer el tema y saber cuál técnica va a utilizar porque no todas se adecúan a todos los temas.
- Los resultados han sido buenos y provechosos.
- Los conocimientos son enriquecedores tanto para el estudiantes como para el docente.
- Cambiar el estilo de educación.
- Aprendizaje más significativo.
- Muchos de ellos se divierten aprendiendo y la parte teórica se hace menos tensa para llegar a motivarlos.
- De un 100% de éxito todos mis estudiantes han ganado el examen.
- Buenos, aunque desearía tener más ideas, ya que algunos estudiantes en algunos momentos me han dicho que sería bueno cambiar la dinámica del grupo.
- Satisfacción, cuando uno ve el desarrollo de los muchachos.

Las docentes con experiencia procuran fomentar en los educandos prácticas, motivación, interés por medio de actividades vivenciales que les ratifique un aprendizaje significativo. Las docentes sin práctica también utilizan técnicas que permiten a sus estudiantes desempeñarse adecuadamente; en ambos casos los resultados obtenidos son de beneficio para el cumplimiento de los objetivos.

A continuación un cuadro representativo sobre la opinión de las egresadas no observadas con respecto a que si los contenidos del programa son adecuados para que el estudiante cumpla correctamente las labores de oficina:

CUADRO No. 24

**CONTENIDOS ADECUADOS PARA
LOS ESTUDIANTES DE SECRETARIADO**

CATEGORÍAS	DOCENTES CON EXPERIENCIA		DOCENTES SIN EXPERIENCIA	
	Frec. absoluta	Frec. relativa	Frec. absoluta	Frec. Relativa
SÍ	7	64%	5	56%
NO	2	18%	4	44%
NR	2	18%	0	0%
TOTALES	11	100%	9	100%

Fuente: Aguilar y Lobo (2005). Cuestionarios realizados a las profesoras egresadas no observadas (1999-2003) de la Escuela de Secretariado, Universidad Nacional (UNA), I Trimestre del 2005.

En el cuadro No. 24 las docentes con experiencia opinan en un (64%) que los contenidos del programa dado por el ministerio *SÍ* son adecuados para el aprendizaje de los alumnos en el área de secretariado. Asimismo, las docentes sin experiencia citan en esta categoría en un (56%) que se adecuan a la realidad. Como se observa, la mayoría de las profesoras de ambos grupos consideran que los temas por impartir en el aula proporcionan conocimientos acordes con la realidad de la oficina. Para la categoría *NO* las docentes con experiencia anotan en un (18%) no estar conformes con los contenidos del programa y las docentes sin experiencia en un (44%). Algunos comentarios de las docentes con experiencia con respecto a la respuesta sobre los contenidos que no están adecuados para que los estudiantes enfrenten las labores en la oficina son los siguientes:

- En redacción se da mucho énfasis en lo ortografía y la semántica, y creo que en esta área es muy importante enseñar a los estudiantes a redactar.
- Deberían ordenarlos un poco más y no repetirlos.
- Al respecto las docentes sin experiencia en sus respuestas (*NO*) anotaron que:
 - Algunas veces hay que adaptarlos al mundo exigente de hoy.
 - Uniformar los contenidos.
 - Agregar más investigación para que los alumnos no vayan a batear a las oficinas.

- Contenidos obsoletos.

Los dos grupos de docentes estudiados anotan en un 100% que los contenidos están adecuados, pero rescatan lo siguiente:

- No se deben dar muchos cambios, sino dar un sentido más práctico.
- Eliminar la taquigrafía

Hay contenidos que deben ser ordenados.

- Sí son adecuados, pero según los materiales y equipo con que cuento.
- Eliminaría la taquigrafía .
- Según se planee así será la clase.

Se concluye que para los dos grupos los contenidos son adecuados, pero que en algunos temas deben realizarse cambios para que el proceso sea efectivo, ya que el contenido es uno de los elementos que interviene en la educación.

4.6. Desventajas de la falta de experiencia previa en la oficina para la labor docente

¿Qué significa desventaja o limitación? Si se hace referencia a los cuestionarios aplicados a las docentes no observadas, pero que poseen experiencia, una limitación o desventaja es "No tener bases para realizar un trabajo". De esta frase se deduce que el no contar con experiencia afecta al docente, ya que éste tiene el conocimiento pero le es difícil aplicarlo, pues se desarrolla en el aula pura teoría sin que exista el valor agregado en la metodología.

Otro caso es cuando una docente adquiere la experiencia en la oficina. Al respecto una experta deduce que:

No todas las funciones son útiles a la labor docente, pues se puede, tener experiencia en una oficina por mucho tiempo, pero siempre en una sola función por lo que no hay sistematización de funciones y es igual que si no se hubiese tenido experiencia.

El comentario aportado por la experta explica la limitación que se presenta si se realiza una única función en el desempeño de labores secretariales. Algunas de las limitaciones detalladas por las docentes con y sin experiencia aportadas en el cuestionario son las siguientes:

Sin experiencia:

- En algunos casos siento que no he abarcado con claridad algunos temas.
- No he tenido la suficiente información y no he podido desarrollarla del todo.
- No es una limitante, sino que de algunos temas no he encontrado información.
- Porque si no se tiene práctica en un tema, no tiene como explicarse o expresarse.
- Lógico, en tan poco tiempo no se pueden desarrollar las habilidades y todas las funciones.
- Sí, porque el conocimiento es imaginario y no lo han vivido.
- Claro, no hay creatividad, iniciativa y pocos ejemplos.
- Para mí ha sido una limitante la hora de impartir un tema.

- Sí, creo que es necesaria. Yo la llamaría mejoramiento continuo.

Con experiencia:

Las docentes con experiencia dieron su respuesta de acuerdo con las respuestas brindadas por profesionales que no la poseen.

- Sí, hay muchas limitantes puesto que no tendría ejemplos vivenciales para compartir con los estudiantes y los cursos se quedarían en la teoría, sin abarcar la realidad.
- Sí, porque la práctica que hacen los estudiantes les permite ver la realidad. No es una debilidad, es que la experiencia previa es un complemento.
- Es la seguridad sinónimo de experiencia, lo que da a los contenidos un sentido amplio.
- Si se tiene experiencia se explica de varias formas.
- Una persona sin experiencia y con la tecnología en la mano puede dar la realidad de la oficina, y un docente con experiencia pero sin recursos no podrá desarrollar ampliamente su conocimiento.
- Sin ella es difícil vincular la teoría con la práctica.
- En la Universidad Estatal a Distancia luchar contra el tiempo.
- Tanto por no ser formado como docente y no tener experiencia en la oficina.

La experiencia es un elemento muy importante, que ayuda a que las limitaciones sean minimizadas en el desempeño docente, y como lo

indicia el diccionario SALVAT en la página 592, experiencia es: “ el conocimiento adquirido por la práctica, por el uso directo de una cosa o solo con el vivir”.

Tanto las docentes con experiencia como las que no la tienen, refuerzan con sus comentarios que el no tenerla es una limitante porque coarta el quehacer docente.

Un agente que desmotiva al estudiante en algunos casos es el estar más actualizado en la materia que la misma docente, durante una observación se capta que los estudiantes realizan preguntas con el afán de que la profesora indique que no domina el tema o simplemente no evacue la duda.

La falta de conocimiento del tema de algunas de las docentes sin experiencia, provoca desmotivación, por ejemplo: en la siguiente pregunta ¿Cómo se siente laborando como docente, sin tener experiencia en la oficina? “Sin bases para realizar mi trabajo”, es una respuesta muy real, en muchas de las profesoras que en este momento ejercen la profesión. Otra de las participantes anotó: “sin experiencia es difícil realizar el proceso de enseñanza y aprendizaje”, en este caso la docente no tiene la aplicación del conocimiento, o sea, tiene el conocimiento pero no conoce la aplicación del mismo, así lo anota una de las observadas “las bases teóricas no serán suficientes para realizar explicaciones acertadas”. Al exponer contenidos sobre el tarjero, de la

unidad de la Administración de Documentos, la acción al explicar es: dar la información simplemente, elaborar un resumen del concepto, ventajas, desventajas y usos; leyéndolo y explicándolo en una forma general. “La metodología ha sido afectada por la falta de experiencia, aunque conozco el contenido, no sabré cómo llevarlo a la práctica”, frase indicada por una experta. Si se retoma el comentario de la experta y el ejemplo anterior el tema puede realizarse en forma práctica y elaborar un proyecto, en donde se aplique el conocimiento obtenido.

Las investigadoras consideran que las docentes sin experiencia buscan en libros la teoría que necesitan, y dejan pasar algunas preguntas de las estudiantes, pero los libros no le dan las respuestas necesarias o básicas para enseñar los contenidos, para llevar con éxito el proceso de enseñanza y aprendizaje.

4.7. Vocación como elemento indispensable en la labor docente.

La vocación no es algo que cada uno pueda decidir por sí solo o por sus propios intereses y conveniencias.

La vocación supondrá la posesión de determinadas aptitudes, pero no se confundirá con ellas, la vocación no se confundirá con el gusto por algo, ni podrá suplirse por las acciones educativas. Particularmente, en el caso de la formación de docentes la vocación pedagógica podrá estimularse, despertarse, pero no suplirse. (Mendoza, 2004, párr. 7).

Para lograr un buen desempeño docente la vocación es la palabra clave definiéndose como:

La capacidad del docente para adaptar las necesidades de los estudiantes y ayudarlos a mantener el nivel de grupo promoviendo el desarrollo de la persona en el aula con un espíritu creativo, este espíritu evitará que se frustre la persona en su desempeño. (Mendoza, 2004, parr. 7).

Para una de las expertas entrevistadas: “Ni la experiencia, ni el conocimiento previo vale, solo la *vocación*”.

Con referencia al mismo tema otra experta señala:

Puede tener 20 años de trabajar como secretaria pero si no tiene vocación, herramienta para el desarrollo del conocimiento, no puede llevar a cabo su función con calidad. Tiene que haber un equilibrio entre experiencia, conocimiento y vocación.

Para una de las expertas es muy importante el conocimiento y su aplicación para enseñar, sin embargo, aclara que la vocación es el eje fundamental para ejecutar la docencia plenamente.

La forma de adaptarse rápidamente a la labor docente permite en algunos casos realizar un buen desempeño en el proceso de enseñanza aprendizaje. El ser docente no se limita a un conocimiento sobre un tema, es aquella persona capaz de dar un aprendizaje total e íntegro para formar profesionales de calidad. Un docente es una persona “que le gusta tratar con adolescentes, elevarles la autoestima y que le guste”, según la especialista.

En algunas ocasiones cuando se carece de vocación lleva al docente a no interactuar con el estudiante, porque concibe la docencia como una profesión. Un ejemplo demostrativo tomado de las observaciones es el siguiente: la profesora no percibe la división que

existe en el grupo, porque no interactúa con los estudiantes. Para reafirmar lo anterior, se contempla la estadística que formula una experta:

... se podría decir que un 33% de las docentes tienen vocación, un 33% cree que la tiene y el otro restante no sabe lo que quiere, solo están por un salario y una posición que al fin y al cabo son estos docentes los que provocan deserción....

Otra experta anota la vocación es “un elemento indispensable en la labor docente, es igual que una madre aunque el hijo haga muchas cosas malas, la madre siempre le sigue protegiendo y amando; no hay desencanto”.

Para esta investigación el elemento vocación dio a luz durante las entrevistas a expertas y observaciones realizadas, por lo que fue retomado como eje referencia dentro del análisis información. Además este término origina la relación trípede *conocimiento-vocación-experiencia* que fortalece el proceso de enseñanza.



CAPÍTULO V.
CONSIDERACIONES FINALES Y
RECOMENDACIONES

CONSIDERACIONES FINALES

La información recopilada por medio de las técnicas de observación, entrevista a expertos, cuestionarios a docentes- estudiantes y grupos focales en donde participaron docentes con y sin experiencia egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional entre los años 1999-2003, permite llegar a las siguientes consideraciones, elaboradas de acuerdo con el orden de los objetivos de la investigación:

1. Una docente con experiencia tendrá la facilidad de llevar a cabo el proceso de enseñanza al aportar ejemplos vivenciales y explicación de los contenidos, porque refleja la influencia de la experiencia en su desempeño. Por el contrario, un docente sin experiencia visita una oficina, ya sea como espectador o cliente, para llevar al aula un mensaje de determinado tema que le sirve como vínculo de experiencia vivida en la visita que realiza.

En resumen, el docente se constituye en actor de cambios y productor de acontecimientos que permiten la superación de diferentes situaciones.

2. Para la formación profesional docente es importante que se desarrollen habilidades y destrezas aprendidas dentro de este proceso en forma práctica, ya sea en el aula o en la gestión administrativa. De

modo que haya prueba y error, porque la teoría es lineal mientras que la práctica permite enfrentarse a situaciones reales, lo que provoca en algunos casos equivocaciones de las que se aprende para la posteridad, y hace de la experiencia un elemento de adaptabilidad para la teoría. De ahí que el (80%) de las participantes expresaron que la experiencia previa es importante.

3. En el transcurso de la investigación se observa y analiza que la experiencia en la oficina es un ente productor de confianza, seguridad, dominio del tema, en el desempeño de las educadoras del área de educación comercial.

Es notorio que las docentes con experiencia, al realizar su labor se les facilita la explicación del tema según la técnica que utiliza (en cada explicación hay un ejemplo que brinda lo que fortalece la teoría vivencialmente). Lo anterior proporciona seguridad en el proceso de aprendizaje de los educandos; esto se observa en el interés demostrado por éstos hacia la materia.

Los docentes sin práctica previa en la oficina consideran que deben enseñar responsablemente la materia, sin embargo, al impartir algunos conocimientos, el nerviosismo y la falta de dominio del tema da inseguridad para impartirlo, por tanto deben investigar y utilizar diferentes fuentes de información que les ayude a lograr una mejor comprensión del contenido. Lo anterior denota que el docente sin experiencia siempre debe ir a la fuente primaria: *la oficina*. En el

transcurso de las observaciones se analiza que las docentes sin experiencia al desarrollar algunos contenidos, los estudiantes trabajan desinteresadamente debido a que la docente no brinda a los jóvenes instrucciones u objetivos claros, por lo que se provoca inseguridad en la aplicación del contenido.

En síntesis la actividad docente, debe tomar la práctica como fuente de información e interacción con el conocimiento, además como un elemento importante de autoformación y desarrollo del docente.

4. La docente logra una mayor autonomía con respecto a su propia práctica y proporciona a sus estudiantes experiencias de aprendizaje más significativas. La frase “cuando no se ha sido secretaria no se vive la misma realidad a la hora de enseñar”, brindada por una experta en el tema, nos indica que en algún momento el docente se enfrentará a opiniones o situaciones diversas que el educando le refuta; se refleja en ese momento la docente que tiene o no experiencia, ya que quien la posee concreta la explicación con acciones aunque no esté escrito en el papel la solución dada, pues lo aprendido en la oficina le proporciona información suficiente para guiar a los jóvenes en su futuro quehacer. Lo anterior confirma que el 80% de las participantes estima que la experiencia previa contribuye en situaciones y formas de actuar concretas que proyectan el desempeño docente.

5. La experiencia en la labor docente beneficia al educador, ya que logra desarrollar habilidades para complementar la teoría con la práctica a través del tiempo laborado en una oficina. La experiencia refleja al docente como persona con conocimiento y propiedad que se manifiesta en la facilidad de expresión y por ende en la explicación.

Las docentes sin experiencia manifiestan que el hecho de no tener práctica previa dificulta la explicación por lo que el desempeño en la oficina se convierte en una necesidad.

Al recapitular observaciones que aquellos involucrados en la educación mejoran día a día la calidad de los procesos educativos en los que participan, es el docente quien se enfrenta cotidianamente a las consultas de los estudiantes en el aula, quién logra las transformaciones que se le demanda.

6. La adaptabilidad es un elemento comparable entre los docentes con y sin experiencia. En el primer caso los docentes, con base en su conocimiento desarrollan todos los contenidos, pero retoman los más importantes según su experiencia y los profundizan en tiempo y práctica. En el segundo caso los docentes abarcan los contenidos y toman en cuenta la información de personas que tienen experiencia adaptándola a través de diferentes técnicas. Se nota que en ambos casos utilizan la adaptación; un grupo para profundizar y otro para satisfacer la necesidad de la inexperiencia.

7. Según los datos obtenidos por medio de las diferentes técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación, se concluye que las funciones principales que desempeña una secretaria son:

- Elaboración y Redacción de Documentos
- Relaciones Interpersonales
- Administración de Documentos

Según nuestro criterio estas funciones son complemento una de otra en el quehacer cotidiano de la secretaria, por tanto no definimos un orden prioritario para el desempeño de estas labores. Nos referimos a las opiniones de las participantes con y sin experiencia: para las docentes sin experiencia la *atención al cliente o las buenas relaciones* entre los participantes del proceso administrativo es la principal función que desempeña una secretaria, y para las docentes con experiencia la función primordial es la de *elaborar documentos* eficientemente. En el primer caso se analiza que es un aspecto importante dentro de las actividades de la secretaria, y los ámbitos comerciales o no; porque las buenas relaciones interpersonales en su mayoría son la función vivencial de la docente (participa como cliente o retoma las experiencias de otras personas), de ahí que utiliza ésta como referencia o estrategia fundamental para el estudiante; el segundo grupo prioriza, la elaboración de documentos porque la imagen de la empresa es primordial y es reflejada en la

documentación que se produce diariamente. Se observa que el (90%) de las participantes proporcionan significatividad a las funciones: elaboración de documentos, relaciones interpersonales y administración de documentos; competencias fundamentales en el desempeño de una secretaria, por ende la aplicación de éstas en la oficina benefician la labor docente.

8. Basadas en las siguientes frases: "... la experiencia es una parte importante pero no medular", "...el que no tiene experiencia le hace falta una parte...", podemos concluir que el docente en esta área debe establecer contacto con el ambiente generado en la función administrativa, ya que la práctica dentro del contexto educativo, constituye un conjunto de tácticas con base en propósitos previstos, y que se concretizan en tareas específicas para las cuales se emplean estrategias adecuadas para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.
9. El desempeño docente está íntimamente ligado a la vocación que coadyuva a que el proceso en el cual está inmerso el estudiante y el docente, facilite la ejecución de los contenidos. Con base en las opiniones de las participantes de esta investigación se observa que este don fortalece la relación conocimiento-experiencia o teoría-práctica, por lo que concluimos que estos elementos conforman un trípode que ayuda a lograr con éxito el desempeño docente con calidad.

10. Cuando una docente no cuenta con experiencia en la oficina se corre el riesgo de que al trabajar el Programa, pierda la perspectiva y no dé la importancia debida a algún tema o lo deje de lado.

Las reflexiones anteriores tienen el propósito de abrir nuevas expectativas y considerar que el proceso de enseñanza y aprendizaje no es fácil llevarlo a cabo. Es por eso que la formación docente y la sistematización de conocimientos implica que debe tomarse en cuenta tanto al alumno como al docente, que a través de su experiencia refleja la importancia de su papel como facilitador al adaptar la metodología de modo que promueva el interés de los estudiantes.

Todas estas razones llevan a confirmar que es necesaria una formación docente integral, para responder a las exigencias y necesidades sociales, institucionales e individuales del mundo globalizado y competitivo de hoy.

RECOMENDACIONES

Al finalizar esta investigación se considera que la siguiente información debe tomarse en cuenta como recomendaciones en pro de la excelencia académica:

Con base en los datos obtenidos durante el desarrollo de técnicas y procedimientos de análisis de información, se sugiere que al proceso de enseñanza y aprendizaje de los futuros educadores de la especialidad de secretariado, se les incluya en su plan de estudios una práctica en el área administrativa, ya que como se anota en el apartado anterior su influencia en la labor docente y su requerimiento en el buen desempeño del mismo, es fundamental en el mejoramiento de la calidad educativa.

Se considera que si la experiencia se logra con base en el equilibrio entre la práctica en la oficina y la formación docente, el educando tendrá un panorama amplio de su función administrativa y como facilitador en el proceso de enseñanza y aprendizaje; de ahí que, sea necesario que al estudiante además de brindársele la oportunidad de realizar en el aula clases simuladas o actividades relacionadas con el quehacer docente, realice también cursos o prácticas en el área administrativa en beneficio de su proceso de enseñanza y aprendizaje. Esta recomendación con base en los resultados dados por docentes sin experiencia constatados en el capítulo III, categoría *importante*.

Tanto el Ministerio de Educación Pública como las universidades que imparten la carrera de Secretariado Profesional, deben complementar los programas de formación docente con contenidos acordes a las necesidades actuales de las empresas y eliminar los contenidos obsoletos.

Es interesante que en nuevas investigaciones se retomen los objetivos expuestos en este trabajo, ya que las funciones secretariales tomadas en cuenta en este documento, y las opiniones extraídas al respecto de las participantes en la misma, han aumentado a la fecha; la secretaria actual desempeña funciones que complementan tanto tecnología como actividades no catalogadas aún como funciones secretariales (compra de tiquetes aéreos electrónica y personalmente, logística en eventos nacionales e internacionales, transferencias bancarias, trámites aduaneros y otros), ya que las empresas se han adaptado a los cambios tecnológicos y al proceso de las nuevas normas establecidas en la globalización de los servicios con el fin de que las instituciones puedan estandarizarse y competir.

En el desarrollo de la investigación específicamente en el proceso de recolección de datos, resulta importante anotar que del 100% de las egresadas de la Escuela de Secretariado Profesional, entre los años 1999-2003 localizadas, el (56%) trabajan como docentes y el (44%) laboran como administrativas; por lo que se recomienda que se investiguen los factores que influyen para que las egresadas en docencia que en este momento laboran como administrativas, no ejerzan su profesión.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S. (1996). Psicología de la educación. CIPET, Alajuela.
- Ausbel, D. (1983). Psicología educativa: Un punto de vista cognitivo. México, Trillas.
- Ausbel, D. (1989). Psicología educativa: Un punto de vista cognitivo. México, Trillas.
- Barrantes, R. (1999). Investigación: Un camino al conocimiento, enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, EUNED.
- Bruner, J.(1987). La importancia de la educación. Barcelona, España: Piados.
- Buendía, L. y Colás, M.P (1998). Investigación educativa. Sevilla, ALFA.
- Carranza, R. (1992), Modelo de evaluación para el desempeño docente. Universidad de Costa Rica, Facultad de educación, Escuela de Administración Educativa. San José, Costa Rica.
- Carretero, M. (1993), Constructivismo y educación. Argentina, Luis Vives.
- Centro de Investigación y Perfeccionamiento para Educación Técnica (CIPET). (1993). Plan de estudios para la carrera de profesores de estado en educación comercial con énfasis en secretariado. Alajuela, Costa Rica.
- Coll, C. (1995). Psicología del currículo. Barcelona, Piados.
- Coll, C. (1999). El constructivismo en el aula. Barcelona, España, GRAÓ.
- Chiavenato I. (1986). Administración de recursos humanos, conceptos y aplicaciones. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (1993). Administración de recursos humanos. México, Ingramex S.A.
- Crombach, L. (1983). Course improvement through evaluation. USA: Teachers Collegue.

Delor, J. (1997). La educación encierra un tesoro. México, UNESCO.

Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1990). España, Océano.

Diccionario Enciclopédico SALVAT, (1995). SALVAT.

Diccionario De Sinónimos Y Antónimos (1986). España, LAROUSSE

Fallas, A., Herra, M., Páez, S., Zamora, R. (1993) Propuesta de un modelo de evaluación del desempeño docente, con su respectivo manual, normas y procedimientos e instrumentos. Caso del Sistema Educativo Saint Clare San José: Facultad de Educación. Escuela de Administración Educativa Universidad de Costa Rica.

Fernández A., Samarroa J. Y Tarín L. (1987). Tecnología didáctica: Teoría y práctica de la programación escolar. (7ª ed.), Barcelona, España, CEAC S.A.

García, G., Campos, A., Rojas, M. (1992). El espacio como elemento participativo de la comunicación. San José, Módulos SIMED

Gimeno, J. (1996) El currículo una reflexión sobre la práctica. (6ª ed.) Madrid, Marota.

Grundy, S. (1987) Product or praxis. London. The falmer Press (trad. Cast.: Producto o praxis del currículo. Madrid 1991. Morata).

Hernández S., R, Fernández C., C, Baptista L., P (2003), Metodología de la investigación. (3ª ed). México: McGraw-Hill.

Herberman, A. (1973). Experiencias e innovación en la educación. Ginebra, Suiza, UNESCO.

Herzberg, F. (1983) "Modelo motivacional BI factorial". En Seminario sobre gerencia de empresas públicas. San Salvador.

Lafurcade, P. (1991). Calidad de la educación. San José, Costa Rica, Antorcha.

Lizano, A.P. (1996). Investigación cualitativa. Material recopilado y elaborado para el curso "Investigación cualitativa", Universidad Nacional, Departamento de Psicología. Heredia.

Maslow, A. (1975). Motivación y personalidad. Editorial Alianza. Madrid.

Mcdonal, B. (1983) Educational Evaluation of the National Development Programme in Computer Assisted Learning. USA.

Mcquiddy, Tenorio y Ortega (1995). Propuesta de un instrumento de evaluación para el desempeño para las asistentes administrativas de la Universidad Nacional. Universidad Nacional, Heredia.

Ministerio de Educación Pública (MEP) (1995). El planeamiento didáctico concepto y procedimientos. San José, Shall editores S.A.

Molina B., Z. (1992). Orientaciones para elaborar programas de estudio para talleres exploratorios y talleres técnicos para profesionales de la educación técnica. San José, Costa Rica.

Nerici, I., (1973). Hacia una didáctica general dinámica. (2ª ed.) Buenos Aires, Argentina, KAPELUZ S.A.

Novak, J. (1988). Aprendiendo a aprender. España, Martínez Roca S.A.

Pacheco, A., Flores, L. (1995). La investigación como proceso de construcción del conocimiento. (2ª ed.). Heredia, Costa Rica. Editorial Universidad Nacional, EUNA

Paniagua, Ma. (1997). El planeamiento didáctico, conceptos y procedimientos. Shall editores S.A.

Rodríguez, W. (1998). "La perspectiva en la educación: implicaciones y aplicaciones". En Revista Pedagógica, Vol. 32, año 1. Universidad de Puerto Rico, Facultad de Educación.

Roger, Carl (1996). Freedom to Learn. Barcelona, Piados. (3ª ed. revisada y ampliada).

Sáenz, O. (1986). Didáctica general. Tercera edición. Madrid, España. AMAYA S.A.

Salas, C. (2006). Primer Congreso en Educación Comercial. Universidad Nacional, Heredia.

Servicio de Lenguas y Documentos (BPS/LD), UNESCO. (1990). Recomendaciones para uso no sexista del lenguaje. Paris

Sistematización de la Práctica docente para Mejorar la Calidad Profesional y de la Educación (SIMED) (1995), Planeamiento didáctico. Proyecto apoyo SIMED. San José, Shall editores S.A.

Sistematización de la Práctica docente para Mejorar la Calidad Profesional y de la Educación (SIMED) (1996). Innovaciones técnicas-pedagógicas para una mejor calidad de la educación. San José, Amón.

Sprinthall, N. (1996). Psicología de la Educación: Teorías del aprendizaje. (6ta. Ed.), Madrid, McGraw-Hill.

Taylor B., R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. . Buenos Aires, Argentina. Piados Ibérica

Taylor, S. y Bogdan, R. (1990), Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Madrid. Piados.

Terry y Franklin (1985). Principios de la administración. Continental.

Torres, A. (1999). Antología No.1. Teorías del aprendizaje David Ausbel. Universidad Nacional, Heredia.

Torres, A. (1999). Antología No.2. Teorías del aprendizaje Jerome Bruner. Universidad Nacional, Heredia.

Torres, A. (1996), Investigación cualitativa: Generalidades. Material recopilado para el curso "Investigación cualitativa". Universidad Nacional, Departamento de Psicología. Heredia.

REFERENCIAS EN WEB

Barajas, M., Scheuermann, F. y Kikis, K. (2002). Artículos: ¿Peligra el papel del profesor como autoridad del conocimiento en un entorno de aprendizaje? Recuperado el marzo del 2005. París. <http://www.elearningworkshops.com/modules.php?name=News&file=article&sid=110>

Características vinculadas al rol docente. (s.f.) Recuperado el febrero del 2005. www.fceia.unr.edu.ar/biblioteca_digital/articulos_pdf_biblioteca_digital/bd_Doc_T-02.pdf

Clifton, B. (1997). Psicología del aprendizaje del enfoque constructivista. Artículo: Psicología de la educación. Causas y características de las dificultades no específicas del aprendizaje. Recuperado el 25 de mayo del 2005. <http://www.monografias.com/trabajos/dificapren/dificapren.shtml>

Educación y aprendizaje significativo. (s.f.). Recuperado el 15 de febrero del 2005. <http://www.monografias.com/trabajos14/educacsignif/educacsignif.shtml>

Contreras, C. Educación y pedagogía. (s.f.). Recuperado marzo del 2005. <http://www.monografias.com/trabajos13/eduyped/eduyped.shtml>

Emblen, V. (1995). ¿Quién es el experto? Vol. 5, Número 3. Recuperado en febrero del 2006). <http://www.developmentinpractice.org/readers/spanish-readers/y-DiversidadSocial/emblen.htm>

Ferrara, F. (s.f.). El Nuevo Enfoque Tecnológico. Recuperado el junio del 2005. http://www.capitannemo.com.ar/nuevo_enfoque_tecnologico.htm

García Ruíz, J. (s.f.). Logística una herramienta en los negocios. Recuperado en marzo del 2006. <http://www.gestiopolis.com/canales2/marketing/1/logherr.htm>

Magni S., R. (s.f.). Rol docente en el tercer milenio. <http://www.educar.org/articulos/roldocente.asp>

Martínez, P. (s.f.). Algunas reflexiones sobre la flexibilidad y la adaptabilidad en la empresa. Recuperado en noviembre del 2005. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/fleximpresapaulina.htm>

Mendoza, R. (2004). Asesoría y Consultoría en Investigación Social. Universidad Nacional De Piura, Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Piura – Peru. Recuperado en junio del 2005. <http://www.monografias.com/trabajos19/falta-vocacion-docente/falta-vocacion-docente.shtml>

Miró, A. (s.f.). Experiencia previa y formación. Recuperado el 22 de octubre del 2005. http://www.sie.upv.es/Documentos/doc_UPRO/OpinioEmpleadors/Experiencia%20previa%20y%20formac.pdf

Osorio, R. (s.f.). Recuperado octubre del 2004. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>.

Programación Neurolingüística. (s.f.). Recuperado el 14 de noviembre del 2005. <http://www.geocities.com/swnadhin/program.html>

Salom, G. (2006). Artículo Logística operacional. Recuperado en marzo del 2006. http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/031404enfo_logistica.html

Sapetti, L. (s.f.). ¿Qué es la programación neurolingüística?. Recuperado el 14 de noviembre del 2005. <http://www.sexovida.com/psicologia/pnl.htm>

Silvera, V. (s.f.). Psicología Industrial. Artículo: Inteligencia emocional y desempeño laboral. Recuperado el 25 de abril del 2005. vsilvera@utp.ac.pa

Universidad Católica del Este (UCADE). (2005). Artículo: Fines de la educación. Recuperado el 29 de agosto, 2005. <http://www.usuarios.lycos.es/fcoguerreroc/resume.html>. Fines de la educación.

Teorías del aprendizaje, ¿Cómo se adquieren los conceptos?. (s.f.). Teorías Skinner-Peaget y Bruner. Recuperado en el 2005. <http://www.monografias.com/trabajos5/teap/teap.shtml> y <http://www.monografias.com/trabajos13/teapre/teapre.shtml>.